

	<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-GS-15
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): YILIS ANGELICA                      APELLIDOS: JAIME ORTEGA

NOMBRE(S): EYNERIDA DAYARLY                      APELLIDOS: PACHECO DIAZ

FACULTAD: EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: DERECHO

DIRECTOR:

NOMBRE(S): VIVIANA PATRICIA                      APELLIDOS: JARAMILLO OLAVE

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROGRAMA DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONSULTAS Y PROCESOS TRAMITADOS POR EL ESTUDIANTE ADSCRITO AL CONSULTORIO JURIDICO DE LA U.F.P.S EN SAN JOSE DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

La ley 583 del 2000, consagra la obligación de prestar el servicio de Consultorio Jurídico a personas de bajos recursos económicos, en estratos 01, 02 y 03, víctimas del conflicto armado y menores de edad. Desarrollando las actividades inherentes para la defensa de los derechos de los usuarios y al mismo tiempo ejecutando labores internas como son la recepción de casos, la asignación, el seguimiento, el control y evolución del estudiante. Sin embargo, estas actividades requieren de herramientas de apoyo para sus integrantes, con el fin de realizar de manera ágil y eficiente la ejecución de los casos recepcionados. Es aquí donde la plataforma digital IUIRS, se propone como la solución, para la productividad en la prestación del servicio brindando en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, Seccional Cúcuta.

PALABRAS CLAVES: Derecho, consultorio jurídico plataforma digital, IURIS.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 144 PLANOS: 29 ILUSTRACIONES: 40 CD ROOM:

PROGRAMA DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONSULTAS Y PROCESOS  
TRAMITADOS POR LOS ESTUDIANTES ADSCRITOS AL CONSULTORIO JURÍDICO  
DE LA U.F.P.S EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER.

YILIS ANGÉLICA JAIME ORTEGA

EYNERIDA DAYARLY PACHECO DIAZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS DE DERECHO

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

PROGRAMA DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONSULTAS Y PROCESOS  
TRAMITADOS POR LOS ESTUDIANTES ADSCRITOS AL CONSULTORIO JURÍDICO  
DE LA U.F.P.S EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER.

YILIS ANGÉLICA JAIME ORTEGA

EYNERIDA DAYARLY PACHECO DIAZ

Proyecto de Grado presentado para optar al título de

Abogado

Directora:

VIVIANA PATRICIA JARAMILLO OLAVE

Abogada

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE DERECHO  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DERECHO**

FECHA: 26/11/2020

HORA: 16:00

LUGAR: Tic

TITULO DEL TRABAJO DE GRADO: "PROGRAMA DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONSULTAS Y PROCESOS TRAMITADOS POR LOS ESTUDIANTES ADSCRITOS AL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA U.F.P.S EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER"

Modalidad de Investigación Área Académica

Jurado 1: BERNARDO XAVIER CRISTANCHO VILLAMIZAR

Jurado 2: FANNY PATRICIA NIÑO HERNANDEZ

Jurado 3: LUIS EDUARDO TRUJILLO TOSCANO

Director: VIVIANA PATRICIA JARAMILLO OLAVE  
Abogada

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	NOTA	CALIFICACION EN LETRA
YILIS ANGÉLICA JAIMES ORTEGA	1350414	4.3	CUATRO PUNTO TRES
EYNERIDA DAYARLY PACHECO DIAZ	1350456	4.3	CUATRO PUNTO TRES

**APROBADO**

FIRMA DE LOS JURADOS

\_\_\_\_\_  
JURADO1

\_\_\_\_\_  
JURADO2

\_\_\_\_\_  
JURADO3

\_\_\_\_\_  
FANNY PATRICIA NIÑO HERNANDEZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Meryi.



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA  
LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Cúcuta,

Señores  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS  
Ciudad

Cordial saludo:

YILIS ANGELICA JAIME ORTEGA, identificada con la C.C. N° 1092364537 Y EYNERDIA DAYARLY PACHECO DIAZ, identificada con la C.C. N° 1093791144, autoras de la tesis y/o trabajo de grado titulado “PROGRAMA DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONSULTAS Y PROCESOS TRAMITADOS POR LOS ESTUDIANTES ADSCRITOS AL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA U.F.P.S EN SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER”, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar al título de ABOGADO; autorizamos a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander, Eduardo Cote Lamus, para que con fines académicos, muestre a la comunidad en general a la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet etc.; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la ley 1982 y el artículo 11 de la decisión andina 351 de 1993, que establece que “**los derechos morales del trabajo son propiedad de los autores**”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

**EYNERDIA DAYARLY PACHECO DIAZ**  
CC. 1.093.791.144 de los patios.

**YILIS ANGÉLICA JAIMES ORTEGA**  
CC. ° 1.092.364.537.

## **Dedicatoria**

*Dedico este proyecto a mis padres que me han dado todo en la vida y mucho más; me formaron como persona, me dieron su amor y su apoyo incondicional en cada una de mis metas, a mi familia que siempre ha creído mí y especialmente a mi tía María que partió de este mundo sin poder verme cumplir mis más grandes sueños.*

*“Recuerda que debes conservar el ánimo sereno en las adversidades. Que en la prosperidad has de estar libre de insolente alegría”. Horacio, Odas.*

***Yilis Angélica Jaime Ortega.***

## **Dedicatoria**

*Dedico este proyecto, en primer lugar, a DIOS por ser mi fortaleza en tiempos de angustia, a mis padres Enedia Diaz y Hever Pacheco, por enseñarme el valor de la resiliencia, a mis hermanos; Masiell, Dayana, Camilo, Andrey, Freddy, Osman, Yuneika, por ayudarme y darme todo su amor, a mi sobrino Wanderleyk, mi vida entera. En especial Se lo dedico a la señora ANA, mi mayor amor, mujer guerrera, a mis amigos del alma, mi combo que no se deja, chicas superpoderosas y a mi grupo de iglesia. La felicidad se encuentra en aquellos momentos mágicos que pasas con las personas que realmente te aman.*

*No me puede faltar en esta dedicatoria, mis compañeros de clase, de cada uno saqué cosas valiosas para mi vida. Mis docentes, personas inolvidables, mi semillero de investigación JNF, y mi alma mater, la UFPS. Se realizó este proyecto pensando en ustedes y deseando que el programa de Derecho cumpla con su visión institucional.*

***Eynerida Dayarly Pacheco Díaz.***

## **Agradecimientos**

*Agradecemos primeramente a DIOS, por acompañarnos en cada aspecto de nuestras vidas.*

*A nuestras familias, por ser nuestro apoyo incondicional y contribuir en nuestro proceso de formación.*

*Al ingeniero Jordán Vera, por su apoyo y su paciencia en el desarrollo del proyecto, quien fue el profesional a cargo de la creación y el diseño de la plataforma web IURIS, siguiendo nuestras indicaciones.*

*A la Doctora Viviana Patricia Jaramillo Olave, por ser nuestra directora y aportarnos su guía en este proyecto.*

*A la Doctora Fanny Patricia Niño Hernández, directora del Plan de Estudio por darnos el aval para la ejecución de este proyecto.*

***Mil gracias.***

## Tabla de Contenido

Introducción	19
1. Problema	22
1.1 Título	22
1.2 Planteamiento Del Problema	22
1.3 Formulación del problema	25
1.4 Justificación	25
1.5 Objetivos	26
1.5.1 General	26
1.5.2 Específicos	26
1.6 Alcances	27
1.7 Delimitaciones	27
1.7.1 Espacial	27
1.7.2 Temporal	28
1.7.3 Conceptual	28
2. Marco Referencial	29
2.1 Antecedentes	29
2.1.1 Internacionales	29
2.1.2 Nacionales	30
2.1.3 Locales	33

2.2 Marco Teórico	33
2.2.1 Prácticas Jurídicas	34
2.2.2. Sistematización del Consultorio Jurídico	36
2.3 Marco Conceptual	38
2.4 Marco Legal	40
3. Marco Metodológico	43
3.1 Tipo de Investigación	43
3.2 Enfoque de la Investigación	43
3.3 Método de investigación	44
3.4 Población y Muestra	45
3.5 Recolección de la Información	45
3.6 Análisis de la Información Recolectada	46
3.6.1 Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes adscriptos al consultorio jurídico de la universidad francisco de paula Santander, seccional Cúcuta	46
4. Resultados	56
4.1 Identificar la información necesaria, actualizada y verídica del consultorio jurídico, en cuanto a la recepción, seguimiento y control de las consultas realizadas por los estudiantes	56
4.1.1 Aspectos generales de constitución y estructura del consultorio jurídico de la UFPS	56
4.1.2 Análisis documental de los informes emitidos por el consultorio jurídico, en cuanto a la recepción, seguimiento y control de las consultas realizadas por los estudiantes	65

4.2 Crear una plataforma que permita la digitalización, búsqueda, seguimiento y control de los procesos llevados por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P.S.	82
4.2.1 Módulo de la Estructura Básica del Sistema	83
4.2.2 Módulo Estructura Conceptual	85
4.2.3 Módulo de la Estructura de la página principal.	86
4.2.4 Modulo de la Estructura funcional de IURIS	88
4.3 Operacionalizar la herramienta de digitalización de procesos para la reducción de tiempo en búsqueda, seguimiento y control de los diferentes procesos llevados por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P.S.	102
4.3.1 Fases de ejecución del proyecto	105
5.Conclusiones	106
Recomendaciones	108
Referencias	109
Anexos	115

## Lista de Figuras

Figura. 1 ¿ha recepcionado consultas a los usuarios de consultorio jurídico de la U.F.P.S?	47
Figura. 2 ¿Durante el semestre, aproximadamente cuántas consultas ha recepcionado usted en consultorio jurídico?	48
Figura. 3 ¿Cuántos casos de consultorio jurídico le han sido asignados durante el semestre?	49
Figura. 4 ¿Ha manejado alguna vez un software de base de datos?	50
<i>Figura. 5 ¿Cree usted que sería útil la creación e implementación de un software de base de datos que permita el registro, la búsqueda, seguimiento y control para el manejo de información de los usuarios?</i>	51
Figura. 6 ¿Durante el semestre, aproximadamente cuántas consultas se recepcionan en el área?	52
Figura. 7 ¿Ha presentado dificultades al momento de realizar seguimiento y control sobre la actividad que desarrollan los estudiantes de consultorio jurídico?	53
Figura. 8 ¿Ha manejado alguna vez un software de base de datos?	54
Figura. 9 ¿Cree usted que sería útil la creación e implementación de un software de base de datos que permita el registro, la búsqueda, seguimiento y control para el manejo de información de los usuarios?	55
Figura. 10 Estructura administrativa del consultorio jurídico	60
Figura. 11 Estadísticas consultas II semestre 2014	66
Figura. 12 Estadísticas consultas I semestre 2015	67
Figura. 13 Estadísticas consultas II semestre 2015	68
Figura. 14 Estadísticas consultas I semestre 2016	69
Figura. 15 Estadísticas consultas II semestre 2016	70
Figura. 16 Estadísticas consultas I semestre 2017	71
Figura. 17 Estadísticas consultas II semestre 2017	72

Figura. 18 Estadísticas consultas I semestre 2018	73
Figura. 19 Estadísticas consultas II semestre 2018	74
Figura. 20 Estadísticas consultas I semestre 2019	75
Figura. 21 Estadísticas consultas II semestre 2019	76
Figura. 22 Estadística consultas I semestre 2020	77
Figura. 23 Estadística de consultas por brigadas jurídicas	78
Figura. 24 Consultas recepcionadas del 2 semestre del 2014 al primer semestre del 2020	79
Figura. 25 Casos cerrados	80
Figura. 26 Estructura del sistema IURIS	84
Figura. 27 Imagen de la página principal	87
Figura. 28 Imagen del logo institucional de la página	87
Figura. 29 Imagen del menú principal de navegación	89
Figura. 30 Filtración por correo electrónico	90
Figura. 31 Filtración por casos activos e inactivos	90
Figura. 32 Filtración por categoría	91
Figura. 33 Imagen lista de usuarios	91
Figura. 34 Asignación o reasignación de consultas o procesos	92
Figura. 35 Imagen de cerrar consultas	94
Figura. 36 Imagen menú principal de navegación / estudiantes	95
Figura. 37 Imagen de subida de archivos	98
Figura. 38 Imagen de notificaciones de alerta	99
Figura. 39 Imagen barra de menú, estudiantes	100
Figura. 40 Consultas recepcionadas en receso vacacional	104

## Lista de Tablas

Tabla 1. ¿ha recepcionado consultas a los usuarios de consultorio jurídico de la U.F.P.S?	47
Tabla 2. ¿Durante el semestre, aproximadamente cuántas consultas ha recepcionado usted en consultorio jurídico?	48
Tabla 3. ¿Cuántos casos de consultorio jurídico le han sido asignados durante el semestre?	49
Tabla 4. ¿Ha manejado alguna vez un software de base de datos?	49
Tabla 5. ¿Cree usted que sería útil la creación e implementación de un software de base de datos que permita el registro, la búsqueda, seguimiento y control para el manejo de información de los usuarios?	50
Tabla 6. ¿Durante el semestre, aproximadamente cuántas consultas se recepcionan en el área?	52
Tabla 7. ¿Ha presentado dificultades al momento realizar seguimiento y control sobre las actividades que desarrollan los estudiantes de consultorio jurídico?	52
Tabla 8. ¿Ha manejado alguna vez un software de base de datos?	53
Tabla 9. ¿Cree usted que sería útil la creación e implementación de un software de base de datos que permita el registro, la búsqueda, seguimiento y control para el manejo de información de los usuarios?	54
Tabla 10. Estadísticas consultas II semestre 2014	65
Tabla 11. Estadísticas consultas I semestre 2015	66
Tabla 12. Estadísticas consultas II semestre 2015	67
Tabla 13. Estadísticas consultas I semestre 2016	68
Tabla 14. Estadísticas consultas II semestre 2016	69
Tabla 15. Estadísticas consultas I semestre 2017	70
Tabla 16. Estadísticas consultas II semestre 2017	71

Tabla 17. Estadísticas consultas I semestre 2018	72
Tabla 18. Estadísticas consultas II semestre 2018	73
Tabla 19. Estadísticas consultas I semestre 2019	74
Tabla 20. Estadísticas consultas II semestre 2019	75
Tabla 21. Estadísticas consultas I semestre 2020	76
Tabla 22. Estadística de consultas por brigadas jurídicas	77
Tabla 23. Consultas recepcionadas del 2 semestre del 2014 al primer semestre del 2020	79
Tabla 24. Casos cerrados	80
Tabla 25. Elementos de la hoja de consultas	96
Tabla 26. Elementos de la tabla de procesos	97
Tabla 27. Pasos para la ejecución y revisión de casos asignados	98
Tabla 28. Preguntas frecuentes	100
Tabla 29. Consultas recepcionadas en receso vacacional	104

## **Lista de Anexos**

Anexo 1.Documentos de términos y condiciones de uso de la plataforma digital “IURIS”	115
Anexo 2.Manual de instrucciones de UIRIS	120
Anexo 3.Fichas Bibliográficas	123

## **Resumen**

El artículo 1 de La ley 583 del 2000, consagra las funciones que deben desarrollar los estudiantes de los dos últimos años lectivos, en los programas de Derecho en el país, como una obligación de prestar el servicio de Consultorio Jurídico a personas de bajos recursos económicos, en estratos 01, 02 y 03, víctimas del conflicto armado y menores de edad. Desarrollando las actividades inherentes para la defensa jurídica y extrajurídica de los derechos de los usuarios y al mismo tiempo ejecutando labores internas como son la recepción de casos, la asignación, el seguimiento, el control y evolución del estudiante.

Sin embargo, estas actividades requieren de herramientas de apoyo para sus integrantes, con el fin de realizar de manera ágil y eficiente la ejecución de los casos recepcionados, siendo estos; el director, los administrativos, los docentes de área y finalmente los estudiantes. Es aquí donde la plataforma digital IUIRS, se propone como la solución, para la productividad en la prestación del servicio brindando en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, Seccional Cúcuta.

**Palabras claves:** Derecho, consultorio jurídico, plataforma digital, IURIS.

## **Abstract**

Article 1 of Law 583 of 2000, establishes the functions that students of the last two school years must develop in Law programs in the country, as an obligation to provide the Legal Clinic service to people with low economic resources, in strata 01, 02 and 03, victims of the armed conflict and minors. Developing the inherent activities for the legal and extra-legal defense of the rights of the users and at the same time executing internal tasks such as the reception of cases, the assignment, the follow-up, the control and evolution of the student.

However, these activities require support tools for their members, in order to carry out in an agile and efficient way the execution of the received cases, these being; the director, the administrators, the area teachers and finally the students. It is here where the IUIRS digital platform is proposed as the solution, for productivity in the provision of the service, providing in the legal office of the Francisco de Paula Santander University, Cúcuta Section.

## **Introducción**

El programa de Derecho de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta, tiene como propósito formar profesionales altamente calificados y responsables, con sentido social que contribuyan en el desarrollo de la región y la sociedad. En esa línea, el Consultorio Jurídico, creado en el año 2013, es un espacio que permite a los estudiantes de los cuatro últimos semestres, realizar prácticas jurídicas, brindando asesoría gratuita a los usuarios de la población más vulnerable.

Todo con el fin de cumplir dos objetivos claves: en primer lugar; al ser el Consultorio una entidad sin ánimo de lucro, permite realizar una labor social a la comunidad, que por su posición económica no gozan de las mismas condiciones de igualdad para el acceso a la Administración de Justicia, y, en segundo lugar; que los futuros profesionales puedan realizar sus primeras practicas jurídicas, fortaleciendo con ello, su formación académica.

No obstante, para la realización de los anteriores objetivos, que realmente alcancen las expectativas de la población beneficiada y que cumpla con la misión institucional, el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, debe cuestionar la necesidad de implementar nuevas tecnologías, para el desempeño de sus funciones.

Por una razón fundamental, y es que, en la actualidad, la era digital ha transformado el mundo en todos los campos de la ciencia, permitiendo mejorar sus desempeños, con el uso de nuevas tecnologías, a las cuales, las personas y empresas ya se han venido adaptado.

Además, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) brindan la posibilidad de que los sistemas de información actuales sean más óptimos, en la adquisición, producción,

almacenamiento, y registro de información, actividades que son esenciales dentro de todos los consultorios jurídicos de la nación.

Por otro lado, se tiene como un hecho notorio, la nueva realidad social, económica y jurídica que afronta el país, como consecuencia de la propagación del virus COVID- 19, el cual, el 11 de marzo del presente año, la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha catalogado como “pandemia” por sus niveles alarmantes de propagación. Situación que provocó que el gobierno nacional decretará desde el 23 de marzo de la actualidad, un aislamiento social obligatorio en todo territorio nacional.

Razón que motivo a la universidad, por medio de comunicado No. 3, a realizar un cese en las actividades académicas presenciales, desde el 16 de marzo. Situación que abrió la puerta a un uso necesario y obligatorio de las TICS, para continuar con la prestación del servicio de educación a toda la comunidad estudiantil y, por ende, también garantizó el uso de las mismas herramientas tecnológicas, para el ejercicio de la función social del Consultorio Jurídico.

Así las cosas, el presente proyecto de investigación nace de la necesidad de sistematizar los procesos desarrollados en Consultorio Jurídico, de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta. con el fin, de agilizar y optimizar la prestación del servicio jurídico a la población referenciada. Para el desarrollo exitoso del proyecto fue necesario ejecutar las siguientes etapas: análisis y diagnóstico de la información manejada en el consultorio jurídico, metodología aplicada, estructuración de diseño de la plataforma, fase de comprobación y por último presentación de los resultados obtenidos

Implementa un tipo de investigación aplicada con un método mixto, la cual, vienen a evaluar la necesidad de la implementación de una plataforma digital para el registro, búsqueda,

seguimiento y control de las consultas atendidas por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico, aportando a esta institución de educación superior, el aplicativo web denominado IUIRS, una herramienta tecnología que se ajusta a la realidad que afronta el país, contribuyendo a mejorar la prestación del servicio, por medio de un correcto registro, seguimiento y control de las consultas y procesos que llegan al Consultorio Jurídico.

## **1. Problema**

### **1.1 Título**

Programa de recepción y seguimiento de las consultas y procesos tramitados por los estudiantes adscritos al consultorio jurídico de la U.F.P.S en san José de Cúcuta, Norte de Santander.

### **1.2 Planteamiento Del Problema**

En el año 2010 la Universidad Francisco de Paula Santander inicia la oferta académica del programa de derecho, esto, atendiendo a las necesidades de esta índole en la región, como lo es un programa académico, humanista y social que permita la formación de profesionales comprometidos en brindar herramientas para mejora del bienestar de la sociedad Cucuteña.

A medida que se iba ofertando el programa, y aumentando la demanda de estudiantes, se debía dar cumplimiento a lo consagrado en el artículo 30 del decreto 196 de 1971, modificado por el artículo 1 de la ley 583 del 2000, el cual regula lo concerniente a la creación del consultorio jurídico, como una obligación de todas las universidades que ofertasen el programa de Derecho, en los siguientes términos “la prestación del servicio de Consultorio Jurídico en ningún caso será susceptible de omisión ni homologación”(artículo 1, ley 583 del 2000).

Una vez cumplidos los anteriores parámetros por parte de la universidad, se presenta la solicitud ante el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cúcuta, quien aprueba licencia de funcionamiento, emitiéndose por parte del Consejo Superior Universitario el acuerdo No. 053 Del 22 de agosto del 2013, por el que se crea el consultorio jurídico del programa de derecho de la Universidad Francisco de Paula Santander, perteneciente a la Facultad de Educación, Artes y

Humanidades. De esta forma los estudiantes adscritos al Programa de Derecho pueden ejercer prácticas como defensores de la población vulnerada.

En consecuencia, el Consultorio jurídico cumple una función académica que brinda un espacio de formación para el ejercicio profesional del Derecho y una función social al brindar asesorías; judiciales y extrajudiciales a los usuarios de escasos recursos, en niveles 1,2,3, población víctima del conflicto y menores de edad, tramitando las respectivas consultas e iniciando las respectivas actuaciones legales, en los procesos que están dentro de su competencia, contribuyendo a la solución del conflicto.

Los docentes encargados de consultorio jurídico, en sus distintas áreas, a saber; Laboral, Penal, Civil y Público, deben realizar control y seguimiento de las actuaciones realizadas por los estudiantes adscritos al mismo, consistentes en consultas que pueden derivar en conceptos jurídicos, procesos judiciales, derechos de petición y demás documentos relacionados. Por lo que el número de consultas al año representa dilación y congestión para llevar el proceso de recepción, registro, búsqueda, seguimiento y control de las consultas y procesos.

En esa medida, la labor del estudiante que empieza sus prácticas laborales en Consultorio Jurídico, además de llevarse a cabo con firmeza a los valores que encierran, el ámbito del abogado, también debe estar inmerso en los principios de celeridad y eficacia, de manera que las consultas que se recepcionen durante el semestre tengan un correcto desenvolvimiento y lleven al usuario a estar satisfecho con el trabajo realizado respecto de su caso. No obstante, la realidad referente al Consultorio Jurídico, consiste en que, por la falta de modernización tecnológica dentro del espacio físico, docentes, estudiantes y administrativos estén imposibilitados de cumplir en mejor forma con el objetivo de celeridad propuesto.

Aunado a ello, el aislamiento social y la cuarentena obligatoria decretada por el gobierno nacional, producto de la propagación exponencial del COVID -19, catalogada por la Organización Mundial de la Salud, como una emergencia de salud pública, cuyos inicios en Colombia se remontan al 6 de marzo del 2020, produjo un cierre en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander, obligando a la institución a implementar las TIC como medio óptimo para continuar la prestación del servicio de educación superior.

En la misma línea, se utilizó estas herramientas informáticas para prestar asesorías jurídicas a los usuarios del Consultorio, frente un aumento en los problemas cotidianos que afronta la ciudadanía producto del aislamiento social obligatorio, lo que condujo, a que el proceso de recepción virtual, la asignación de casos a los estudiantes y el seguimiento de los mismo, fuese mucho mas dispendioso, dado a la carencia de una herramienta digital que permita un ordenado y eficiente manejo de la información.

En esa medida, se hace necesario la instalación de un programa, que al igual que en todas las empresas que manejan bases de datos e información de usuarios, permita el proceso de recepción, registro, búsqueda, seguimiento y control de las consultas y procesos que lleguen durante el semestre, como una herramienta tecnológica que agilice, perfeccione y facilite las funciones llevadas a cabo por docentes, estudiantes y administrativos, descongestionando en gran medida, el archivo físico que actualmente se maneja.

Es así, como nace la idea de implementar el aplicativo web, denominado IURIS cuya función consiste en llevar una base de datos, de todos los casos que se presenta ante Consultorio de manera semestral, en donde los estudiantes tengan la posibilidad de registrar tanto consultas como procesos, subir archivos relacionados con los mismos, mantener un control de los casos

asignados y un diligenciamiento constante de la actuación desplegada. A su vez, los docentes y administrativos, tenga el acceso a la designación en línea de los casos, una base de datos actualizada permanentemente, y un control frente a la actuación del estudiante. Todo lo anterior, mediante la implementación de las TIC como mecanismos informáticos que agilice y mejoren las **funciones que ejecuta el consultorio jurídico.**

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cuáles son los beneficios de la creación e implementación de un programa digital para el registro, digitalización, búsqueda, seguimiento y control de los procesos llevados por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P. S San José de Cúcuta, Norte de Santander?

### **1.4 Justificación**

La globalización ha traído consigo grandes avances tecnológicos permitiendo a las personas una comunicación fácil y rápida a nivel mundial. Las TIC (tecnología de información y comunicación) permiten la adquisición, producción, almacenamiento, comunicación y registro de información, lo cual facilita la interacción entre personas e instituciones, eliminando barreras espaciales y temporales, impactando de forma positiva el entorno social, cultural y económico; estas herramientas mejoran la calidad de vida y proporciona ventajas que ayudan a realizar eficientemente las labores desempeñadas.

Lo anterior, refleja la necesidad que tiene la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta, de implementar dentro del Consultorio Jurídico, herramientas informáticas que contribuyan a mejorar en gran medida, la prestación del servicio jurídico, modernizando el sistema y avanzando a la par de las nuevas tecnologías. Con esta solución tecnológica, se

apoyarán los procesos del Consultorio Jurídico, por medio de la sistematización de los casos y el acceso rápido a la información relacionada

Es por ello, que el principal objetivo de esta investigación es aportar el aplicativo web denominado IURIS, para mejorar la prestación del servicio, mediante esta herramienta digital que permite un correcto manejo de la información que suministran los usuarios para la defensa de sus derechos, con el fin, de que sus problemas jurídicos se vean resueltos con prontitud y sin dilaciones por motivos de un retraso en la actuación del estudiante.

Y a su vez, Facilita las estadísticas llevadas por consultorio jurídico desde el momento de su ejecución. Como, por ejemplo, el número de consultas registradas, numero de procesos, número de estudiantes por áreas, número de casos cerrados, número de casos activos, etc.

Así mismo, resulta una aplicación de fácil acceso y manejo tanto para estudiantes como para docentes y administrativos, de manera que el cumplimiento de las funciones que deban desempeñar en consultorio jurídico, se ejecute con eficiencia y desde cualquier lugar, siendo su único requisito el acceso a internet.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 General**

Evaluar la necesidad de la implementación de una plataforma digital para el registro, búsqueda, seguimiento y control de las consultas atendidas por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P.S., San José de Cúcuta, Norte de Santander.

### **1.5.2 Específicos**

Identificar la información necesaria, actualizada y verídica del consultorio jurídico, en cuanto a la recepción, seguimiento y control de las consultas realizadas por los estudiantes.

Crear una plataforma que permita la digitalización, búsqueda, seguimiento y control de los procesos llevados por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P.S.

Operacionalizar la herramienta de digitalización de procesos para la reducción de tiempo en búsqueda, seguimiento y control de los diferentes procesos llevados por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P.S.

## **1.6 Alcances**

Lo que pretendió esta investigación fue evaluar la necesidad de la implementación de una plataforma digital para el registro, búsqueda, seguimiento y control de las consultas atendidas por los estudiantes de Consultorio Jurídico de la U.F.P.S., San José de Cúcuta, Norte de Santander, para posteriormente llevar a cabo el proceso de ejecución de la plataforma digital siendo uso exclusivo de los docentes y estudiantes adscritos a Consultorio.

Permitiendo un mejoramiento en los niveles de la prestación del servicio jurídico en la comunidad, a la hora de resolver los casos registrados, contribuyendo así, en la acreditación de alta calidad. Un servicio que cumpla con las expectativas de los usuarios y una descongestión administrativa de casos. Así mismo, se analizó los riesgos de seguridad que posee este software para evitar violaciones de seguridad.

## **1.7 Delimitaciones**

### **1.7.1 Espacial**

La investigación se realizó dentro del programa de Derecho y Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, en el municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander.

### **1.7.2 Temporal**

El tiempo que se necesitó para la realización de la investigación fueron de 4 a 5 meses a partir de que se aprobó el anteproyecto por parte del Comité Curricular del Plan de Estudios de Derecho.

### **1.7.3 Conceptual**

Dentro de esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes conceptos: programa digital, Consultorio Jurídico, asesorías jurídicas, abogados de pobre, acreditación de alta calidad, TIC, usuarios.

## **2. Marco Referencial**

### **2.1 Antecedentes**

Los antecedentes abordados para esta investigación de índole internacional, nacional y regional, servirán para soportar las ventajas al utilizar herramientas tecnológicas, en el almacenamiento y manejo de la información, dado que, en estas investigaciones detallan los beneficios que obtienen las instituciones que las implementan.

#### **2.1.1 Internacionales**

Los autores Castañeda, Supo y Javier, en el año (2017), realizaron una investigación titulada “Sistema inteligente de búsqueda de expedientes judiciales basado en web semántica para consultorios jurídicos”, arrojando como resultados, que el problema que se presenta en los consultorios jurídicos del Perú, en gran parte se debe, a la falta de sistematización en la búsqueda de los expedientes, dando dilación y congestión al realizar la gestión de manera manual.

Estos autores toman como foco de estudio a la oficina jurídica “Díaz Pulido”, en donde el uso de sistemas manuales, en la búsqueda de los expedientes, dificultan su rápida localización. Puesto que estos archivos (expedientes judiciales de materia civil, familiar, laboral y constitucional) contienen toda la información de cómo va avanzando el proceso judicial. Como solución al problema, los investigadores estudiaron la forma como funciona el desarrollo de las actividades dentro del despacho, a partir de allí, se planteó un prototipo de sistema inteligente de búsqueda que utilice el lenguaje natural de las personas para establecer parámetros de búsqueda, apoyándose en la metodología Methontology para realizar esta conversión.

Luego de la creación del prototipo de sistema inteligente de búsqueda, se planteó el siguiente problema de investigación “¿un sistema inteligente de búsqueda basado en web semántica acortará de manera considerable el tiempo de búsqueda de los expedientes judiciales

en el Estudio Jurídico Díaz Pulido? Con el objetivo de contestar esta interrogante, se hicieron las pruebas necesarias. Donde el análisis estadístico arrojó una reducción del 98.1% del tiempo medio de búsqueda. Lo cual brinda como respuesta que, en efecto, un sistema inteligente de búsqueda reduce significativamente el tiempo de búsqueda de expedientes judiciales”.

Las autoras Cuevas y Simeño en el año (2013) plantearon la investigación titulada “investigación en información, documentación y sociedad. Diálogos entre Brasil y España”. La cual, trae como resultado la necesidad que tienen las universidades de modernizar sus instalaciones, utilizando para ello los avances en informática, un escenario que contribuye a la internacionalización entre países, tomando como fundamento investigativo “las experiencias que han obtenido de los diálogos entre Brasil y España”.

### **2.1.2 Nacionales**

Los autores Gonzales, Gómez, Galvis, Osorio & González en el año (2007), publicaron investigación titulada “Modelamiento conceptual e implementación de una plataforma teamware para el soporte de las actividades del consultorio jurídico de la UIS” escribieron el presente artículo como una experiencia del grupo de investigación en sistemas y tecnología de información STL para el desarrollo de una plataforma que apoyara las actividades del consultorio jurídico de la UIS, presentando el contexto que motivo el planteamiento del proyecto, la estructuración de las deficiencias detectadas en la organización en estudio, la metodología empleada, basado en el sistema Blandos MSB, a su vez, se presentó el modelo que servía para el seguimiento de las actividades dentro de consultorio, basado en una plataforma web mediante el seguimiento de la metodología de desarrollo de software de prototipado evolutivo.

Las autoras Zuleta & Montenegro, en el año (2015) en su artículo “Implementación de herramientas web 2.0 en consultorios jurídicos de la institución universitaria CESMAG” analiza que a pesar de que las instituciones que manejan base de datos e información de usuarios, como consultorios, oficinas, juzgados, hallan utilizado la tecnología, no es suficiente en los niveles, en los que se están implementando, dado que se presentan problemas, como la falta de conocimiento y experticia a la hora de adaptarlas a las necesidades. “Es por eso, que con la investigación fruto del presente texto se busca ofrecer alternativas para la organización y agilidad en los procesos de los consultorios jurídicos a través de la incorporación de herramientas Web 2.0; permitiendo la descongestión y conglomerado de documentos, una mayor interacción con la comunidad y mejorando la comunicación y colaboración entre iguales. Además, se establecen beneficios para mejorar el aspecto laboral, profesional y personal de cada individuo que se encuentran relacionado directamente con el ámbito jurídico; despertando su interés, creatividad e innovación en el uso de las herramientas Web 2.0”.

Los investigadores Alvarado, Martínez & Gómez en el año (2013), publicaron el artículo denominado “Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0”, el cual, describe el diseño de un sistema de información, “para apoyar el control de las actuaciones derivadas de las asesorías y procesos que se adelantan en el consultorio jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con el propósito de mejorar la gestión de información en la organización; bajo el paradigma computacional Cloud Computing. El sistema fue diseñado para ser ofrecido como un servicio, sin necesidad de contar con nuevas infraestructuras tecnológicas en los Consultorios Jurídicos de las universidades públicas de país, permitiendo de esta manera plantear una solución escalable y con menor traumatismo en el proceso de mantenimiento”.

Camacho & coronado (2016) detallaron en su investigación titulada “Implantación e implementación del portal web del consultorio jurídico UIS y del módulo del centro de conciliación del sistema de información para consultorios jurídicos de instituciones de educación superior SICJ-IES” que la investigación nace para dar continuidad al modelo ya establecido en la universidad denominado SICJ-IES, con el fin de apoyar las actividades desarrolladas en el Centro de Conciliación, adscrito al Consultorio Jurídico de la UIS. Dado que anteriormente se implementaron sistemas informáticos que no cobijan al centro de conciliación , ya que los procesos llevados en los casos del consultorio jurídico son de naturaleza diferente a los casos del centro de conciliación; por tal razón se desarrolló el Sistema de Información para Consultorios Jurídicos de Instituciones de Educación Superior (SICJ-IES) como trabajo de grado de grado de ingeniería de sistemas a carga de Harold Ardila Corredor, el cual, propone extender algunos servicios de CYSACJ-UIS 2.0 al Centro de Conciliación.

Los autores Rodríguez & Orlando, en el año (2017) desarrollaron la investigación titulada “Aplicación web para asignación de estudiantes a la división de ciencias jurídicas del consultorio jurídico virtual de la Universidad Libre” en donde plantean la necesidad de las universidades de modernizar tecnológicamente sus instalaciones, para volver mas eficaces los procesos y actividades que desarrollan, innovar en el mercado, y posicionarse a la nueva era de la economía digital. Por lo que crearon, el consultorio jurídico virtual, que atendiera de forma directa las consultas que se recepcionen “creando una oportunidad vital, la cual puede crear un gran diferenciador ante otras instituciones de renombre, poniendo a la institución con la implementación de este sistema a la vanguardia en la era digital, dicha implementación se hará a través del uso de metodologías ágiles, la recolección de información y la selección de tecnologías a partir de las necesidades de la institución”.

### **2.1.3 Locales**

Sepúlveda y Torres en el año (2009), realizaron la investigación titulada “Sistema de Notas para de Educación a Distancia”, la cual, surge como una propuesta de solución dirigida hacia la UFPS, en su División de Distancia, en busca de agilizar el actual proceso de gestión de notas en todas y cada uno de sus CREADS presentes a lo largo y ancho de la geografía del país. Gracias a estos se permitirá tener un fácil acceso de todas las CREADS con toda la información actualizada, de igual forma las asesoras de la Uniremington tendrán fácil acceso a la información y no se podrán duplicar la información de los clientes que lleguen a la universidad.

## **2.2 Marco Teórico**

Para el desarrollo de este proyecto de investigación, se hizo necesario combinar dos disciplinas como son el Derecho y la Ingeniería Informática; siendo el Derecho la ciencia que se encarga de la interpretación y aplicación de las leyes y normas que rigen a un determinado estado, con el objetivo de materializar la anhelada justicia, mientras que la Ingeniería Informática es:

una disciplina emergente integradora que surge producto de la aplicación interacción sinérgica de varias ciencias, como la computación, la electrónica, la cibernética, las telecomunicaciones, la matemática, la lógica, la lingüística, la ingeniería, la inteligencia artificial, la robótica, la biología, la psicología, las ciencias de la información, cognitivas, organizacionales, entre otras, al estudio y desarrollo de los productos, servicios, sistemas e infraestructuras de la nueva sociedad de la información” (Guerrero, 2012, S.p)

Lo anterior con el fin, de coadyuvar en las funciones ejecutadas en el Consultorio Jurídico, al implementar un aplicativo web que agilice las funciones de registro, digitalización, búsqueda y control de las consultas recepcionadas.

### **2.2.1 Prácticas Jurídicas**

Los estudiantes del programa de Derecho en el país, deben estar mentalizados, en que, para el ejercicio de la abogacía, deben adquirir competencias teórico-prácticas que les permitirán cumplir con el pilar fundamental de esta profesión, el cual es, garantizar el acceso a la administración de justicia de manera optima y segura a la sociedad que lo requiera, es así como lo afirma Bocanegra (2012, como se citó en Illera, 2017):

Tanto la enseñanza teórica como la enseñanza práctica son indispensables y deben utilizarse de manera equilibrada, ya que tanto la inclinación excesiva de la enseñanza teórica –así ha ocurrido tradicionalmente en nuestras facultades de derecho– como la opuesta preferencia por la práctica, en detrimento de la primera, como se ha pretendido en época reciente, resulta perjudicial para la formación armónica de los estudiantes de derecho, si se toma en cuenta que la teoría sin la práctica se transforma en una simple especulación.

Es por lo anterior, que la fase practica en los estudiantes de derecho, cobra vital importancia en la ley 583 del 2000, al establecer la ejecución de los consultorios jurídicos como una obligación para las universidades del país que ofertasen el programa.

Por lo tanto, “Los consultorios jurídicos generalmente se entienden como una institución que promueve la educación jurídica experiencial” Duque et al. (2012), al desarrollar actividades análogas en el ámbito del derecho profesional, una vez culminen sus procesos de educación. De

igual manera, se entiende que los abogados en formación, una vez entran en su periodo de practica profesional, fungen como abogados de pobres, al solucionar los diferentes problemas jurídicos que se les presentan. “En consecuencia, prestan servicios legales gratuitos que contribuyen a satisfacer las necesidades jurídicas de las personas más pobres del país y, por tanto, a disminuir los altos niveles de desigualdad que existen en una comunidad política como la colombiana”. (Recalde et al, 2017).

De lo que se concluye que “la práctica profesional lleva intrínseco una doble función, donde el desarrollo de la misma debe estar encaminado a enriquecer la formación complementando los aprendizajes académicos (teóricos y prácticos) con la experiencia (también formativa, es decir, vinculada a aprendizajes) en centros de trabajo”. (Zabalza, 2011). Según los teóricos, el estudiante de Consultorio Jurídico, por medio de las labores realizadas, va desarrollando, competencias indispensables para el ejercicio de la profesión, adquiriendo destreza en el saber hacer, ya que, coloca al estudiante en un escenario real para poner en practica el conocimiento adquirido.

Illera (2017) afirma que “El ejercicio de la práctica profesional debe responder a la necesidad social imperante, y más aún cuando la profesión del derecho hace parte de las ciencias sociales y humanas, dejando de lado que no se trata en absoluto de educar y formar a generaciones e individuos para convertirlos en mecanismos que accionen las maquinarias del poder y del Estado”. (p.15)

En la misma línea Recalde et al. (2017) señala que Los consultorios o clínicas jurídicas son una forma de educación experiencial que persiguen dos objetivos fundamentales:

Que los estudiantes de derecho adquieran destrezas para la práctica profesional, como oratoria, lectura, redacción etc.

Que los estudiantes adquieran conciencia de las funciones sociales que tiene el derecho y los abogados y las materialicen. (p.23)

### **2.2.2. Sistematización del Consultorio Jurídico**

El artículo 103 del Código General del Proceso, ley 1564 del 2012, consagra el deber que tiene las instituciones públicas, en cargadas de las actuaciones judiciales, de procurar el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para “la gestión y trámite de los procesos judiciales, con el fin de facilitar y agilizar el acceso a la justicia, así como ampliar su cobertura”. Fundamentado en que, al implementar la sistematización en el cumplimiento de las funciones jurídicas, permitirá que principios como economía procesal, celeridad y medio ambiente se puedan materializar.

Asu vez, las instituciones de educación superior, en donde se oferta el programa de Derecho, al manejar, como una obligación la creación de Consultorios Jurídicos (ley 583 del 2000), también manejarán asuntos relacionados con las actuaciones judiciales, por lo que la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, se convierte en un deber por parte de estas, para mejorar la prestación del servicio jurídico.

Ahora bien, Martines, (2017) manifiesta que “Los sistemas de información son medios interrelacionados, que permiten capturar, procesar, leer, almacenar y distribuir datos, para que en base a estos se cree información, y sea una herramienta de apoyo en la toma de decisiones de las organizaciones o instituciones que los posean” (p.43)

En un sistema de información siempre realiza cuatro actividades básicas, actividades indispensables para la ejecución de las labores dentro de consultorio jurídico:

**Entrada:** es la toma de los datos que el sistema de información requiere para procesar la información.

**Almacenamiento:** Retoma la información guardada, previamente utilizada.

**Procesamiento:** organización de la información, por medio de cálculos que realiza el sistema.

**salida de información:** saca la información ya procesada.

Los sistemas de información, fungen para coadyuvar en el control de las actuaciones de los estudiantes fortaleciendo el seguimiento y las directrices dadas por los docentes de área, “contribuyendo a mejorar la calidad del aprendizaje, el servicio de asesoría y representación a los usuarios” (Farfán et al, 2013. P. 336). Para Corte y Rodríguez (2013) es:

Un conjunto de elementos que interactúan entre sí, con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo muy en cuenta las herramientas tecnológicas necesarias para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el sistema de información, el cual esta formado por las personas que lo utilizan. (p.29).

Por lo que, el proceso de sistematización, en pleno siglo XXI se convirtió en una necesidad latente dentro de las empresas en el mundo. Tal fue el caso, de la Universidad Industrial de Santander, UIS, que por medio del trabajo de grado titulado “sistema de información para apoyar las actuaciones de los estudiantes del consultorio jurídico de la UIS CYSACJ-UIS” implemento dentro de sus instalaciones un sistema tecnológico denominado

CYSACJ-UIS, con el fin de fortalecer el seguimiento y las tutorías realizadas , por parte de los asesores, teniendo como resultado, un mejoramiento en la calidad del aprendizaje y en el servicio de asesoría a los usuarios. (Farfán et al, 2013).

De manera similar, la institución universitaria CESMAG, implementó herramientas web 2.0 en las instalaciones de su Consultorio Jurídico, el cual, contribuye al desarrollo de la informática jurídica al permitir que la tecnología y más específicamente la web 2.0, apoyen sus labores de gestión, agilizando los procesos, descongestionando las oficinas y permitiendo una mayor interacción con los usuarios. (Zuleta et al, 2015).

Otro referente es el “Sistema de información para la articulación de actividades académicas, investigativas y administrativas de consultorio jurídico de la universidad del Nariño” denominado SIVICJ-2013, sistema que “permitirá a la institución hacer más ágiles sus procesos internos, obteniendo mayor calidad en el desarrollo de sus actividades” (Cortes y Rodríguez, 2013).

### **2.3 Marco Conceptual**

**CONSULTORIO JURÍDICO:** Dentro de las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander, UFPS, el consultorio jurídico funge como una unidad académico-administrativa, dependiente del departamento de ciencias humanas, sociales e idiomas, adscrito al programa de derecho. El cual, cumple dos objetivos: prestar un asesoramiento continuo y gratuito de los conflictos jurídicos que le avecinan a la comunidad cucuteña y su área metropolitana, a si como, cumplir la practica profesional de los estudiantes que están cursando sus últimos dos años lectivos.

**ABOGADOS DE POBRES:** según sentencia C- 110 del año 2017, del Magistrado Ponente Alberto Rojas Ríos, la expresión relacionada, se encuentra figada en el artículo 1 de la ley 583 del 2000, estatuto que regula el ámbito de competencia de los consultorios jurídicos universitarios y permite a los abogados no titulados litigar en causa ajena, siempre que estén inscritos a una de esas instituciones. Esta clase de abogados están facultados para “brindar asesoría y asistencia jurídica a las personas que por ausencia de recursos no pueden proveérsela por sí mismos”. (Corte Constitucional, Sentencia c- 110 del 2017)

**ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD:** Es la categoría que le da el estado mismo a la institución de educación superior cuando un programa académico cumple con ciertos estándares para ser ofertados a la comunidad estudiantil, según el sistema nacional de acreditación en Colombia (CNA) “La Acreditación es un testimonio que da el Estado sobre la calidad de un programa o institución con base en un proceso previo de evaluación en el cual intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación”. Proceso llevado a cabo por esta Institución, según mandato del artículo 53 de la ley 30 de 1990.

**USUARIOS:** Son las personas de bajas condiciones económicas, que se acercan a consultorio jurídico con el fin de que su problema sea resuelto. Población de estratos I, II, III, víctimas del conflicto armado y menores de edad.

**ASESORÍAS JURÍDICAS:** constituyen el proceso de atención que recibe el usuario de Consultorio Jurídico, por parte del estudiante adscrito al mismo.

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Martines, (2017) manifiesta que “Los sistemas de información son medios interrelacionados, que permiten capturar, procesar, leer, almacenar y

distribuir datos, para que en base a estos se cree información, y sea una herramienta de apoyo en la toma de decisiones de las organizaciones o instituciones que los posean” (p.43).

TIC: Las Tecnologías de la Información y Comunicación, “Son tecnologías que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional, esto con el fin de facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información”. (claro, 2019) Regulado por la ley 1341 del 2009.

PLATAFORMA DIGITAL: Según López (2018) «La palabra plataforma, significa que el área se basa en principios y arquitecturas basados en servicios.» El objetivo es crear un conjunto interoperable de servicios que se puedan reunir para crear aplicaciones, apps y flujos de trabajo. La apertura y la naturaleza compuesta de una plataforma son ideales para las capacidades externas que requieren los nuevos procesos, momentos y modelos de negocios digitales. La plataforma de tecnología empresarial digital se describe a través de la lente de las aplicaciones y los componentes de capacidad empresarial (s.p.)

## **2.4 Marco Legal**

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. (1991). El artículo 67: el cual establece el derecho a la educación como una garantía fundamental, a su vez como un servicio publico que tiene una función social. Que forma al ciudadano en el respeto de los derechos humanos, a la paz y a la democracia, Siendo sus principales responsables el estado y la familia.

El artículo 69: establece la obligación del estado en garantizar el acceso a las personas a la educación superior, así como de fortalecer los procesos de investigación científicas dentro de las universidades.

LEY 583 DEL 2000: disposición normativa que modifica las disposiciones del Decreto 196 de 1971, el cual establece que Facultades de Derecho oficialmente reconocidas, pondrán en marcha la creación de consultorios jurídicos con los alumnos de los dos últimos años de la carrera de derecho. Obligación que en ningún caso será susceptible de omisión ni homologación. Al mismo tiempo, determina las facultades que tendrán los estudiantes una vez inicien su fase práctica.

LEY 1273 DE 2009. DELITOS INFORMÁTICOS: por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones, en el que se analiza los atentados contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y sistemas informáticos.

LEY DE TIC Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, LEY 1341 DE 2009: Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones, en ella se estipula que las tecnologías de la información y la comunicaciones deben servir al interés general y es deber del estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional.

LEY 1266 DE 2008. HABEAS DATA: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y

se dictan otras disposiciones. Disposición normativa que se debe tener en cuenta en la presente investigación dado al manejo de datos que se desarrollan en el consultorio jurídico.

DECRETO 1360 DE 1989: Por el cual se reglamenta la inscripción del soporte lógico (software) en el Registro Nacional De Derechos De Autor DNDA. Estipulando quien es el autor del programa, a menos que se quiere ceder el programa, en los siguientes términos “el soporte lógico software, será considerado como obra inédita, salvo manifestación en contrario hecha por el titular de los derechos de autor. (decreto 1360 de 1989, art. 4).

Resolución No. 4222 del 01 de agosto del 2014, por medio de la cual la sala administrativa del consejo superior de la judicatura otorga el permiso para funcionar el consultorio jurídico del programa de derecho del a universidad francisco de paula Santander.

ACUERDO No. 053 del año 2013 del consejo superior universitario de la Universidad Francisco De Paula Santander, el cual crea el consultorio jurídico, el cual se conforma por la dirección general, la dirección administrativa, la secretaria, la sala de consultas con 4 asesores jurídicos internos y finalmente los estudiantes inscritos de séptimo, octavo, noveno y decimo semestre.

ACUERDO No. 054 del 2013 del consejo superior universitario que regula el consultorio jurídico, siendo uno de sus objetivos implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de contribuir con el medio ambiente, con la economía administrativa y presupuestal, para agilizar procesos y aplicar los principios de eficiencia y eficacia administrativa.

### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se utilizó en el desarrollo del proyecto fue de tipo aplicativo, puesto que está orientado a identificar las necesidades de los estudiantes de consultorio jurídico de la U.F.P.S. y a la creación de una herramienta digital que permita una solución práctica al problema planteado, que en según Murillo (2008), la define como “la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad”.

Este tipo de investigación permite innovar por medio de la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación la manera de prestar el servicio jurídico por parte de los estudiantes y directivos del programa, el cual potencializa al Consultorio Jurídico al solucionar de manera definitiva el problema de congestión en la recepción, registro, búsqueda y control de casos allegados al mismo. Finalmente, para Padrón (2006) son los estudios que explotan teorías científicas previamente validadas, para la solución de problemas prácticos y el control de situaciones de la vida cotidiana.

#### **3.2 Enfoque de la Investigación**

En el desarrollo del proyecto investigativo que se realizó, se utilizó la metodología de investigación mixta, Según Hernández Sampieri y Mendoza (2008) se define como:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Lo anterior fundamentado en que se implementó cuestionarios que nos permitieron recolectar información suficiente acerca de los estudiantes y la cantidad de consultas recibidas en consultorio jurídico de la U.F.P.S, lo cual incluye una medición sistemática y estadística de los datos recolectados, para posteriormente proceder a efectuar un análisis riguroso de la toda la información recopilada durante la investigación, logrando así la objetividad del proyecto que nos permita dar aplicación a la solución del problema planteado.

### **3.3 Método de investigación**

A la hora de realizar el diagnóstico de recepción y seguimiento de las consultas y procesos tramitados por los estudiantes adscritos al Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, se hizo indispensable implementar el método de investigación descriptivo, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Frente al método descriptivo tenemos que “sirven para analizar cómo es y se manifiesta un fenómeno y sus componentes (ejemplo, el nivel de aprovechamiento de un grupo, cuántas personas ven un programa televisivo y porqué lo ven o no, etc.)” (Hernández Sampieri, et al 1996, p. 71). Lo que pretendimos, fue describir la estructuración del consultorio jurídico, analizando las distintas variables con respecto a sus funciones y la forma de ejecutarlas, obteniendo información clave para solucionar el problema planteado.

Por medio de este método, nos dimos cuenta de la forma en que el Consultorio Jurídico de la UFPS, lleva a cabo el proceso de recepción, registro, búsqueda y control de casos, por lo que se establecieron las variables en las que se podía trabajar para medir los resultados arrojados en la investigación.

### **3.4 Población y Muestra**

Se tomo como muestra un total de 56 miembros activos del consultorio jurídico, discriminados entre docentes y estudiantes. A demás de ello, con el fin de operacionalizar la plataforma web IURIS, se utilizó los casos recepcionados mediante los canales de comunicación telefónica y virtual que fueron implementados en el Consultorio Jurídico UFPS, en medio del aislamiento social obligatorio, ocasionado por la pandemia covid-19, en los meses de junio y julio del año 2020.

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo intencional, el cual consiste en escoger sujetos a encuestar, de personas que cumplan con ciertas premisas indispensables y convenientes para la investigación. Para el caso particular, los sujetos debían ser estudiantes vinculados y activos al consultorio jurídico, en las distintas áreas (laboral, penal, civil, publico) al igual que los docentes y directivos en cargados de su dirección y administración.

### **3.5 Recolección de la Información**

Para la recolección de información se implemento la encuesta online, con el fin de medir el grado de percepción de docentes y estudiantes en el manejo del Consultorio Jurídico, así como el conocimiento en el manejo de software, para la optimización en la prestación del servicio. Dado que la cuarentena obligatoria decretada en el por el Gobierno Nacional a mediados de marzo del 2020, imposibilito el manejo presencial del cuestionario o la utilización de cualquier

otra técnica de recolección de información.

También, se implementó la técnica de análisis documental de información, aportada por el Consultorio Jurídico, como informes finales de los docentes de cada área, sobre el número total de casos recepcionados desde el segundo semestre del año 2014 hasta el primer semestre del año 2020.

### **3.6 Análisis de la Información Recolectada**

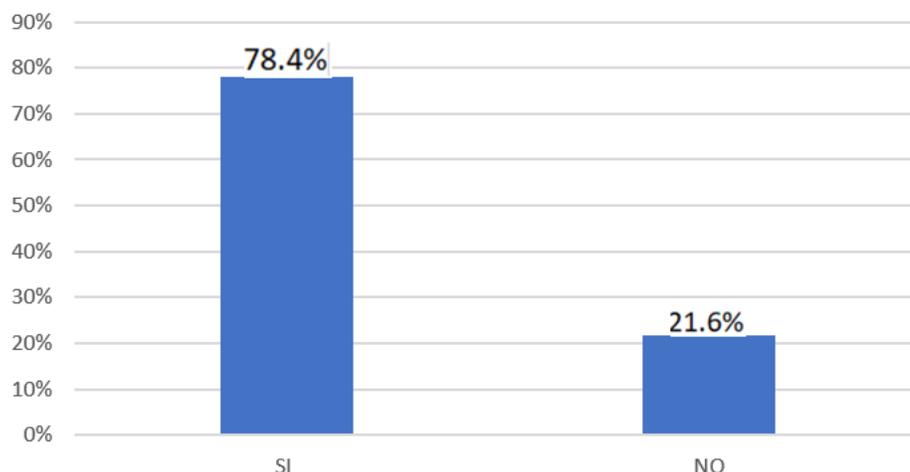
Recopilada la información se llevó a cabo su procesamiento y análisis, que posteriormente se interpretó de acuerdo a los datos obtenidos de los estudiantes de consultorio jurídico de la U.F.P.S y sirvió para constatar los resultados adquiridos, lo que condujo a una serie de conclusiones que cumplieron el propósito de la investigación. Según Krippendorff (1982) “el análisis de contenido es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa” (como se citó en Samperio et al, s.f. p. 182). Para ello, se tomó como universo al Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta, en el cual se identificaron las siguientes unidades de análisis:

#### **3.6.1 Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes adscriptos al consultorio jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta**

Una vez se realizó el cuestionario online por medio de la plataforma Drive de Gmail, se aplicó, en promedio a un total de 51 estudiantes, utilizando un muestreo intencional, pertenecientes a cada una de las áreas que se manejan en consultorio, discriminados así; Laboral: 14 estudiantes; Civil: 10 estudiantes; Penal 14 estudiantes; Público: 14 estudiantes en donde se sacaron las siguientes unidades de análisis:

**Tabla 1. ¿ha recepcionado consultas a los usuarios de consultorio jurídico de la U.F.P.S?**

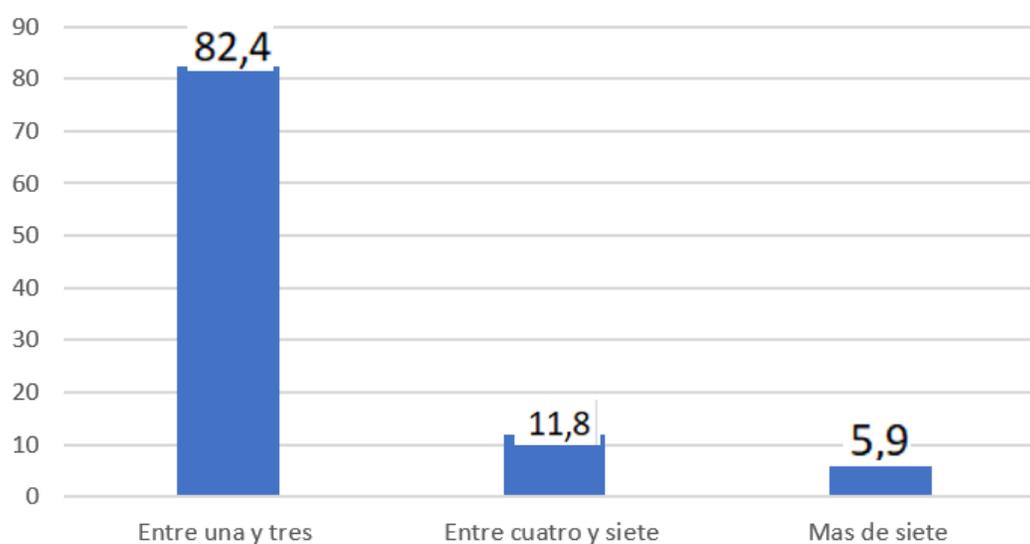
	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	78.4 %
No	11	21.6%

**Figura. 1 ¿ha recepcionado consultas a los usuarios de consultorio jurídico de la U.F.P.S?**

El 78,4 % de los estudiantes adscritos al consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander manifestaron que han recepcionado consultas en las distintas áreas; Laboral, Penal, Civil y Público. A su vez, el 21,6% de los estudiantes manifestaron que no han recepcionado, esto dado a que los estudiantes que inician el Consultorio Jurídico en el área de Laboral, para el periodo en que fue aplicada la encuesta, en el mes de marzo del año 2020, no tuvieron la oportunidad de ejecutar la totalidad de las prácticas presenciales, dado a que la universidad entro en suspensión de clases, por lo que los estudiantes no tuvieron contacto con los usuarios, dándose la prestación del servicio jurídico de manera virtual, mediante un enlace de Gmail.

**Tabla 2. ¿Durante el semestre, aproximadamente cuántas consultas ha recepcionado usted en consultorio jurídico?**

	Frecuencia	Porcentaje
Entre una y tres	42	82.4 %
Entre cuatro y siete	6	11.8%
Mas de siete	3	5,9%

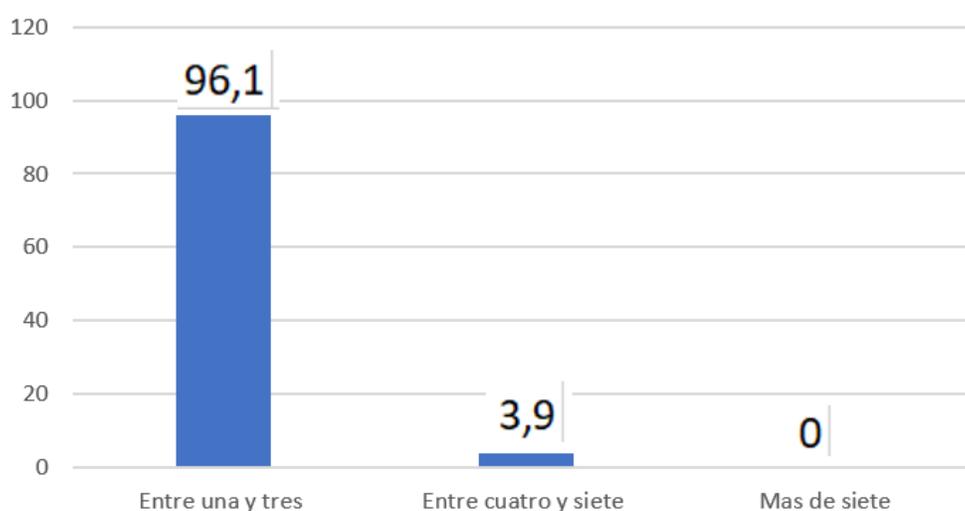


**Figura. 2¿Durante el semestre, aproximadamente cuántas consultas ha recepcionado usted en consultorio jurídico?**

Del total de estudiantes del Consultorio Jurídico, que respondieron la encuesta, el 82.4 % afirmaron haber recepcionado entre una y tres consultas al semestre, el 11.8% de los estudiantes afirmaron haber recepcionado entre cuatro y siete consultas al semestre, y el 5.9% afirmaron haber recepcionado mas de siete consultas durante el semestre.

**Tabla 3. ¿Cuántos casos de consultorio jurídico le han sido asignados durante el semestre?**

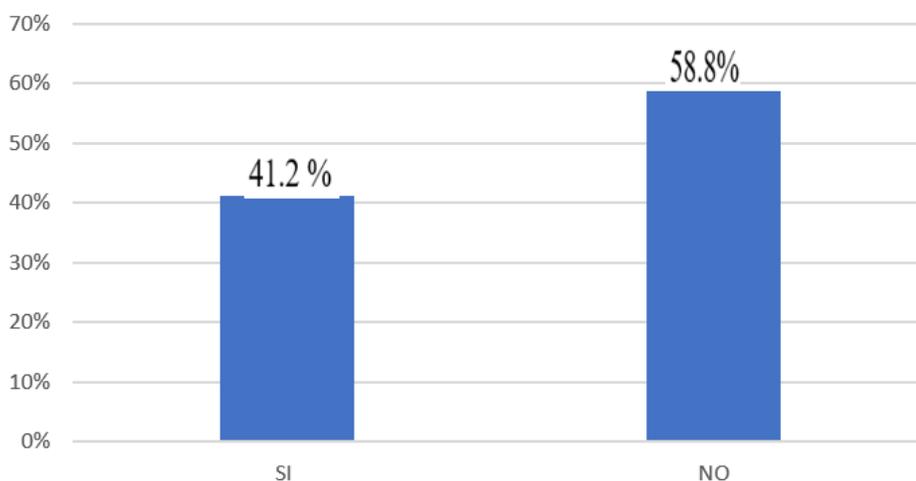
	Frecuencia	Porcentaje
Entre una y tres	49	96.1 %
Entre cuatro y siete	2	3.9%
Mas de siete	0	0

**Figura. 3 ¿Cuántos casos de consultorio jurídico le han sido asignados durante el semestre?**

En la función de asignación, el 96,1% de los estudiantes del total de las áreas, aseguraron haberseles asignado entre una y tres consultas durante el semestre, el 3,9% entre cuatro y siete consultas asignadas y el ningún estudiante afirmo haber recibido más de siete consultas.

**Tabla 4. ¿Ha manejado alguna vez un software de base de datos?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	41.2 %
No	30	58.8%

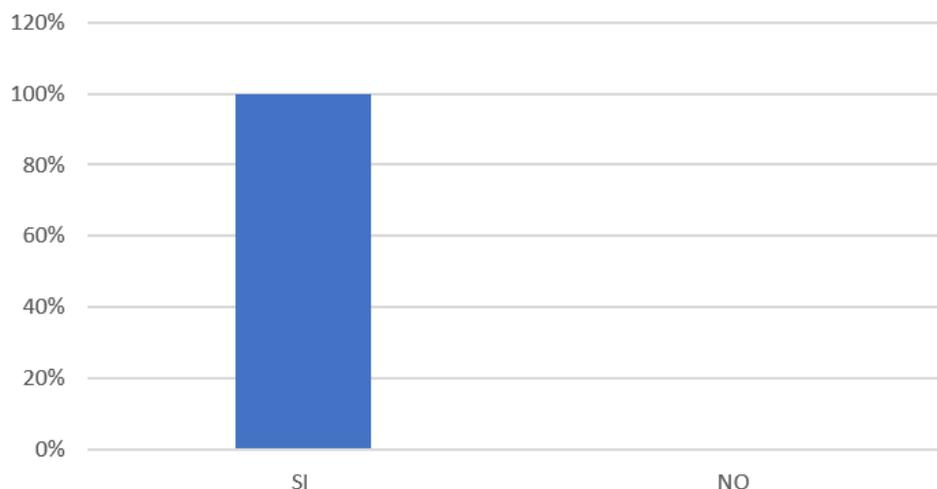


**Figura. 4. ¿Ha manejado alguna vez un software de base de datos?**

Para el desarrollo del proyecto, es indispensables que los estudiantes tengan conocimientos en el manejo de software de base de datos, según la encuesta el 41,2% afirman si manejar bases de datos por medio de factores informáticos, mientras que el 58.8% aseguraron no tener conocimientos. En razón de ello, se tendrá en cuenta esta información a la hora de establecer las recomendaciones.

**Tabla 5. ¿Cree usted que sería útil la creación e implementación de un software de base de datos que permita el registro, la búsqueda, seguimiento y control para el manejo de información de los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	51	100%
<b>No</b>	0	0%



**Figura. 5** *¿Cree usted que sería útil la creación e implementación de un software de base de datos que permita el registro, la búsqueda, seguimiento y control para el manejo de información de los usuarios?*

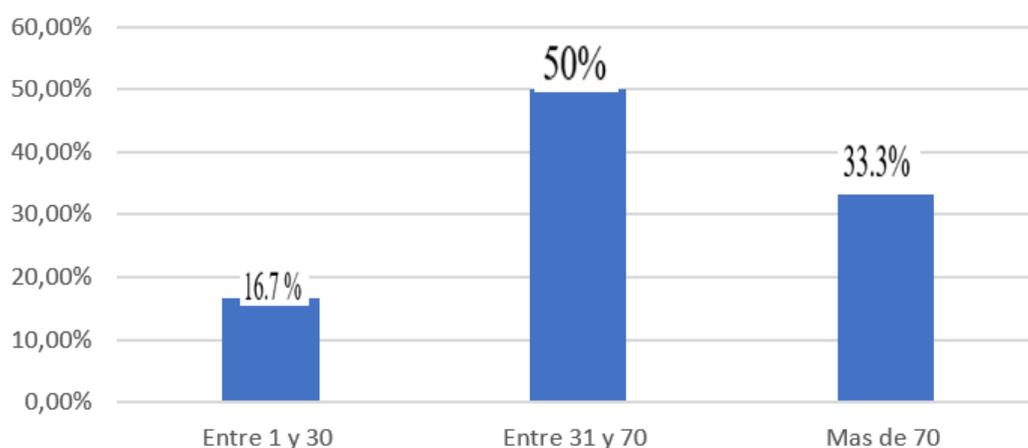
Uno de los ejes centrales de esta investigación, es precisamente la aceptación de la aplicación web IURIS, por parte de la comunidad estudiantil del consultorio jurídico de la UFPS. Dado que esta permite entre otras funciones, el registro, asignación seguimiento y control de las consultas y procesos que se llevan en consultorio jurídico. En este ítem el 100% de los estudiantes encuestados tiene una aceptación favorable para implementar un software de base de datos.

### **2.2.1** *Resultados de la encuesta aplicada a los docentes y directivos del consultorio jurídico de la universidad francisco de paula Santander, seccional Cúcuta*

La encuesta fue aplicada a un total de 6 sujetos, discriminados así: cuatro docentes de área (Laboral, Penal, Civil, Publico) el director administrativo y la secretaria del consultorio jurídico, en donde se sacaron las siguientes unidades de análisis:

**Tabla 6. ¿Durante el semestre, aproximadamente cuántas consultas se receptionan en el área?**

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 30	1	16.7 %
Entre 31 y 70	3	50%
Mas de 70	2	33.3%

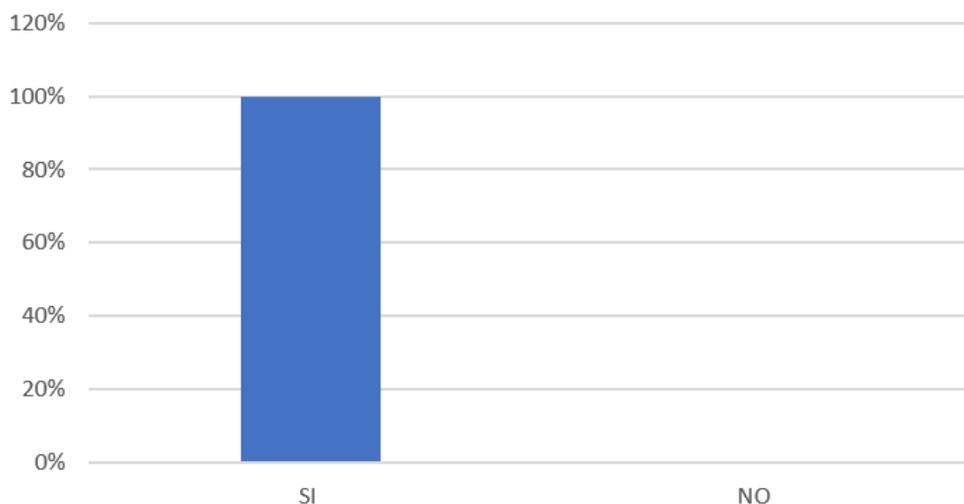


**Figura. 6 ¿Durante el semestre, aproximadamente cuántas consultas se receptionan en el área?**

El 16,7% de los sujetos encuestados afirmo, que al semestre se receptionan entre 1 y 30 consultas, el 50% aseguro que se receptionan entre 31 y 70 consultas y el 33,3% manifiesta que se reciben en consultorio jurídico más de 70 consultas. Esta precepción de la realidad se explica, dado que en algunas áreas como civil y publico el número de usuarios es mucho mayor que en el de áreas como laboral y penal.

**Tabla 7. ¿Ha presentado dificultades al momento realizar seguimiento y control sobre las actividades que desarrollan los estudiantes de consultorio jurídico?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	100%
No	0	0%

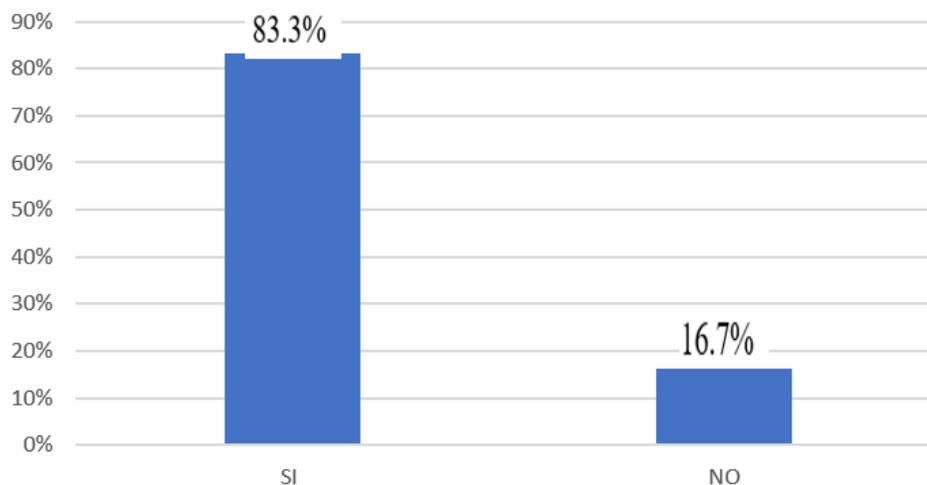


**Figura. 7. ¿Ha presentado dificultades al momento de realizar seguimiento y control sobre la actividad que desarrollan los estudiantes de consultorio jurídico?**

Se resalta que el 100 % de docentes, directivos y secretariado, aseguran tener la necesidad de la implementación de una herramienta tecnológica que permita optimizar sus labores, dado a las diversas dificultades que se presentan a la hora de realizar seguimiento y control de las actividades que desarrollan los estudiantes de consultorio jurídico.

**Tabla 8. ¿Ha manejado alguna vez un software de base de datos?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	5	83.3%
<b>No</b>	1	16.7%

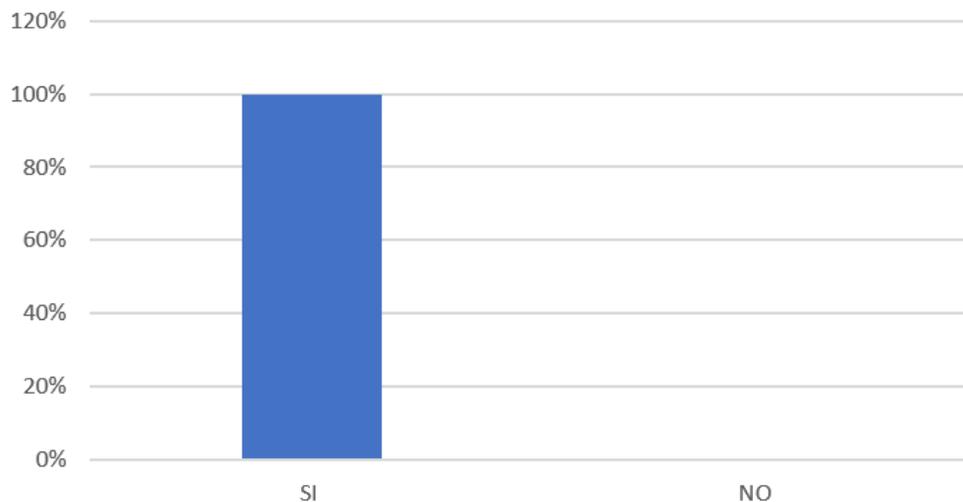


**Figura. 8** ¿Ha manejado alguna vez un software de base de datos?

El 83,3 % de los docentes de área, directivos y secretariado, manifiesta si utilizar software de base de datos, mientras que solo el 16,7% no han utilizado uno. Lo cual da una percepción de un avance hacia la modernidad por medio de la implementación de las TICS.

**Tabla 9.** *¿Cree usted que sería útil la creación e implementación de un software de base de datos que permita el registro, la búsqueda, seguimiento y control para el manejo de información de los usuarios?*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	51	100%
<b>No</b>	0	0%



**Figura. 9 ¿Cree usted que sería útil la creación e implementación de un software de base de datos que permita el registro, la búsqueda, seguimiento y control para el manejo de información de los usuarios?**

Uno de los ejes centrales de esta investigación, es precisamente la aceptación de la aplicación web IURIS, por parte de la comunidad estudiantil del Consultorio Jurídico de la UFPS. Dado que esta permite entre otras funciones, el registro, asignación, seguimiento y control de las consultas y procesos que se llevan en consultorio jurídico. En este ítem el 100% de los sujetos encuestados tiene una aceptación favorable para implementar un software de base de datos.

## **4. Resultados**

### **4.1 Identificar la Información Necesaria, Actualizada y Verídica del Consultorio Jurídico, en Cuanto a la Recepción, Seguimiento y Control de las Consultas Realizadas por los Estudiantes**

#### **4.1.1 Aspectos generales de constitución y estructura del consultorio jurídico de la UFPS**

El acceso a la administración de justicia es un derecho indispensable en el ordenamiento jurídico colombiano, tan es así, que el artículo 229 superior, garantiza su desarrollo a todas las personas del territorio nacional, indicando los casos en los que no se hará necesario activar el derecho de postulación.

Otra disposición que lo consagra, es el artículo 2 de la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, el cual, le atribuye al estado la garantía jurídica del amparo de pobreza y el servicio de defensoría pública. No obstante, en el artículo 3, de la citada ley consagra la facultad que tiene los estudiantes de consultorios jurídicos en el país de ejercer la defensoría técnica, con las limitaciones que la ley establezca, siempre y cuando la universidad certifique que son idóneos.

Es así como, los Consultorios Jurídicos, cumplen un papel importante para garantizar el acceso a la administración de justicia, a las personas que, por situaciones económicas no puedan en condiciones de igualdad, activar el aparato jurisdiccional para el defensa jurídico de sus conflictos.

Por lo que se expide el Decreto 196 de 1971, que regula el ejercicio de la abogacía, en cuyo artículo 30, modificado por la ley 583 del 2000, establece las facultades y limitaciones de los estudiantes de los Consultorios Jurídicos, a la hora de fungir como abogados de pobres, cuya

función no será susceptible de omisión ni homologación. Estipulando que deben ser estudiantes de los dos últimos años lectivos, bajo la completa autorización del consultorio y dirección por parte de profesores designados, expertos en la materia, estos podrán litigar en causa ajena en los siguientes asuntos:

- En los procesos penales de que conocen los jueces municipales y los fiscales delegados ante éstos, así como las autoridades de policía, en condición de apoderados de los implicados.
- En los procesos penales de competencia de la jurisdicción ordinaria, como representantes de la parte civil.
- De oficio, en los procesos penales como voceros o defensores en audiencia.
- En los procesos laborales, en que la cuantía de la pretensión no exceda de 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes y en las diligencias administrativas de conciliación en materia laboral.
- En los procesos civiles de que conocen los jueces municipales en única instancia.
- En los procesos de alimentos que se adelanten ante los jueces de familia.
- De oficio, en los procesos disciplinarios de competencia de las personerías municipales y la Procuraduría General de la Nación.
- De oficio, en los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías municipales, distritales, departamentales y General de la República.
- De oficio, en los procesos administrativos de carácter sancionatorio que adelanten las autoridades administrativas, los organismos de control y las entidades constitucionales autónomas. (ley 583 del 2000, art, 1)

En razón de lo anterior, el consejo superior universitario, de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta, expide el acuerdo 053 del año 2013, por medio del cual se creó el consultorio jurídico, registrado en el sistema nacional de información de educación superior SNIES 550240.

No obstante, debía tener previa autorización por parte de la sala administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, con forme al numeral 5 del artículo 627 del Código General Del Proceso, el cual estipula que “A partir del primero (1o) de julio de dos mil trece (2013) corresponderá a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura la expedición de las licencias provisionales y temporales previstas en el Decreto 196 de 1971, así como la aprobación para la constitución de consultorios jurídicos prevista en el artículo 30 de dicho Decreto”, mismo que fue concedido por medio de la Resolución No. 4222 del 01 agosto de 2014, por medio de la cual la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura otorga el permiso para funcionar el Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la UFPS.

Para ello, el Decreto 0765 de 1977 en su artículo 1, estableció una serie de estándares que se debían cumplir antes de emitir la solicitud ante el Tribunal Superior del Distrito Judicial, como el estar dirigidos por un docente tiempo completo, con experiencia en docencia universitaria o práctica profesional no menor de 5 años. Sí hay un número superior a 100 estudiantes debe contar con un Director Administrativo, contar con asesores para cada una de las áreas (público, privado, laboral y penal) siendo estos abogado titulados con una experiencia no inferior a 3 años, y si el número de alumnos es superior a 50 estudiantes deberá ser de tiempo completo o en caso contrario de tiempo parcial o proporcional al número de alumnos, contar con un monitor en cada una de las áreas, quien deberá ser un egresado o estudiante de último año, y contar con la disposición de un espacio físico en condiciones adecuadas , para el cumplimiento de

funciones por parte de profesores, monitores y estudiantes, junto con toda una gama de equipos suficientes y necesarios para la prestación del servicio de asesoría gratuita.

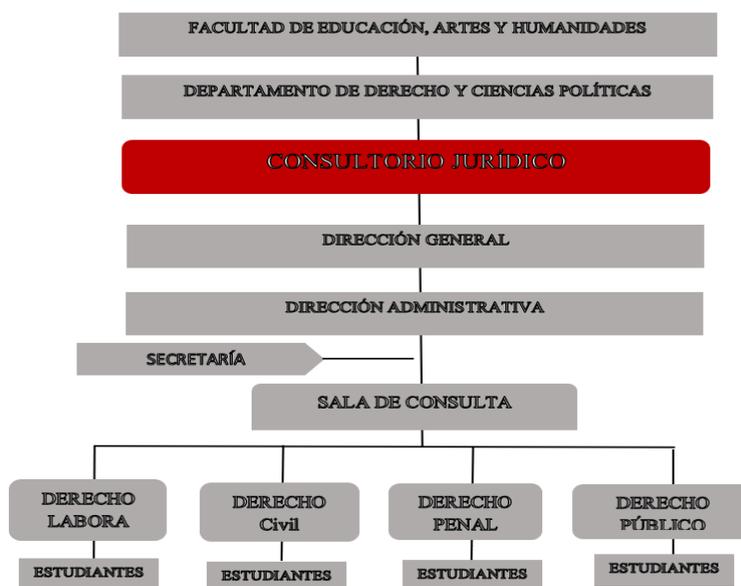
Una vez cumplidos los anteriores parámetros por parte de la universidad, se presenta la solicitud ante el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cúcuta, quien aprueba licencia de funcionamiento, emitiéndose por parte del Consejo Superior Universitario el acuerdo No. 053 Del 22 de agosto del 2013, por el que se crea el consultorio jurídico del programa de derecho de la Universidad Francisco de Paula Santander, dependiente del Departamento de Ciencias Humanas, Sociales e Idiomas, adscrito al Programa de Derecho como una unidad académico-administrativa.

Adecuadas las instalaciones para el funcionamiento de Consultorio Jurídico; en el año 2014 inicia la prestación del servicio al público en las instalaciones del primer piso del edificio fundador dentro del campus universitario. El Consultorio Jurídico cumple una función académica que brinda un espacio de formación para el ejercicio profesional del derecho y una función social al brindar asesorías jurídicas, judiciales y extrajudiciales a los usuarios de escasos recursos, tramitando las respectivas consultas e iniciando las respectivas actuaciones legales en los procesos que están dentro de su competencia, contribuyendo a la solución del conflicto.

Desde su naturaleza académica, la formación práctica para los estudiantes esta soportada según el pñsum académico, en 4 asignaturas ubicadas, en los 4 últimos semestres de su plan de estudio (séptimo, octavo, noveno y décimo), correspondientes a consultorio jurídico I, II, III, IV. Cada una de ellas con dos créditos académicos, y con unos lineamientos que deben cumplir para la correcta prestación del servicio jurídico gratuito.

La asignatura de consultorio jurídico, según el artículo 15 del acuerdo 054 del 2013 del Consejo Superior Universitario de la UFPS está conformada por dos (2) áreas que se desarrollan de manera presencial y en forma práctica, primero; Intervención en procesos y segundo el Cumplimiento y desempeño en los turnos asignados en las diferentes sedes del Consultorio Jurídico y su Centro de Conciliación.

Para ejercer sus funciones los estudiantes cuentan, con la dirección y acompañamiento constante de docentes profesionales en las ramas de derecho Laboral, Penal, Civil y Público, quienes asesoran al estudiante y controlan sus actuaciones a la hora de asignarles un caso. Desde su naturaleza social, el servicio de consultorio jurídico está cimentado en pilares como la gratuidad, responsabilidad, solidaridad y demás principios que encierran la práctica del abogado, para llevar a cabo la asesoría y representación legal y extralegal a los usuarios del sistema.



**Figura. 10 Estructura administrativa del consultorio jurídico**

Su estructura administrativa, según el acuerdo No. 054 del 22 de agosto del 2013 está conformada por un director general del consultorio jurídico, un director administrativo, una secretaria dependiente del director general, la sala de consultas, formada por asesores jurídicos internos, siendo estos abogados especialistas de acuerdo a las áreas de derecho Civil, Penal, Laboral y Publico, por ultimo estudiantes inscritos, de los cuatro últimos semestres del del pensum académico (acuerdo 054, 2013, art.4).

### **Funciones desarrolladas por los integrantes del consultorio jurídico.**

**Director general.** Según el artículo 5 del acuerdo 054 del 2013 del Consejo Superior Universitario de la UFPS, este cargo es de libre nombramiento y remoción, designado por el rector de la universidad, cuyas funciones referentes al proceso de recepción, registro, seguimiento y control de las consultas, son:

- Asesorar y orientar en forma tanto jurídica como académica al estudiante en los casos que le fueren encomendados.
- Evaluar la actividad cumplida por los estudiantes en el semestre académico y presentar dicha evaluación oportunamente en la Secretaría del Programa de Derecho.
- Expedir junto con el director del programa de derecho, la paz y salvo que los estudiantes soliciten respecto de su gestión en el Consultorio Jurídico, así como las autorizaciones o certificados que éstos requieran para sus diversas actuaciones judiciales, administrativas, académicas o de policía.
- Certificar el estado de paz y salvo en los procesos asignados a los estudiantes al director del programa para que este pueda expedir el paz y salvo establecido como requisito previo de grado.

- Velar por el cumplimiento del horario de actividades definido para Consultorio Jurídico y asesorar al estudiante cuando éste lo necesite.

**Director administrativo.** Según el artículo 5 del acuerdo 054 del 2013 del Consejo Superior Universitario de la UFPS. Se origino el cargo, en el momento en el que el número de estudiantes inscritos al consultorio llego a 100, su designación es de libre nombramiento y remoción, nombrado por el rector de la universidad, las funciones referentes al proceso de recepción, registro, seguimiento y control de las consultas, son:

- Llevar la estadística actualizada respecto a las actividades del consultorio jurídico.
- Supervisar las actividades desarrolladas y la atención de los estudiantes en el consultorio jurídico.

**Abogados de la Sala de consulta, asesores jurídicos.** Según el artículo 7 del acuerdo 054 del 2013 del Consejo Superior Universitario de la UFPS, serán docentes del programa de derecho, cuyas funciones referentes al proceso de recepción, registro, seguimiento y control de las consultas, son:

- Dar asesoría y orientación tanto jurídica como académica a los estudiantes que lo requieran, de conformidad con la especialidad de la sala a la cual pertenecen.
- Responder ante la Dirección General del Consultorio Jurídico por el normal y correcto desempeño de las actividades propias de la Sala, el cumplimiento de las disposiciones impartidas, la disciplina y la puntualidad del personal a su cargo. Así mismo velarán porque las asesorías que se brindan en temas específicos sean entregadas a los usuarios en forma oportuna y de manera diligente.

- Vigilar y controlar personalmente y a través del personal de monitores el curso normal de los procesos, y estar atento a tomar para cada caso las medidas correctivas que las circunstancias requieran.
- Revisar periódicamente la labor realizada por los estudiantes, velar por la correcta y oportuna información que éstos deben recibir en el Consultorio sobre turnos de disponibilidad y permanencia en las Fiscalías, citaciones, requerimientos judiciales, etc. y emitir su concepto definitivo al finalizar el período de trabajo.
- Vigilar y cooperar personalmente con el trabajo que desempeñan los monitores junto con sus alumnos, la atención de consultas y negocios que se adelanten.
- Asignar casos a estudiantes, reportados mediante telegramas o por oficios, provenientes de los diferentes despachos judiciales de la ciudad, procuraduría, contralorías, personerías.
- Evaluar y calificar el desempeño académico de los estudiantes asignados, reportando la calificación dentro de los plazos y lineamientos definidos por el Consejo Académico.

**Secretaría.** Según el artículo 8 del acuerdo 054 del 2013 del Consejo Superior Universitario de la UFPS, las funciones referentes al proceso de recepción, registro, seguimiento y control de las consultas, son:

- Brindar a los miembros del Consultorio Jurídico, a las autoridades que así lo requieran, una oportuna información sobre el estado de los procesos, actuaciones de las partes, de los estudiantes, y en general todos aquellos datos que puedan conducir a la mejor prestación del servicio, sin perjuicio de la reserva profesional y administrativa propia de cada uno de los asuntos que tramitan los estudiantes.

- llevará una relación estadística diaria de la actividad realizada por parte de los estudiantes en sus prácticas con el objeto de conocer en detalle los resultados del servicio social que se presta a la comunidad.
- Llevar bajo su responsabilidad el archivo de gestión del Consultorio Jurídico, siguiendo los lineamientos que la secretaria general de la UFPS imparte para el archivo y correspondencia física y digital a través de la plataforma Datarsof.
- Llevar ordenadamente los libros que a criterios del Director General del Consultorio deban ser diligenciados según las actividades propias del Consultorio Jurídico.

**Estudiantes.** Según el artículo 8 del acuerdo 054 del 2013 del Consejo Superior Universitario de la UFPS, los estudiantes adscriptos al consultorio jurídico, serán alumnos que estén cursando los cuatro últimos semestres, matriculados en las siguientes asignaturas consultorio jurídico I, II, III, IV, cuyas funciones referentes al proceso de recepción, registro, seguimiento y control de las consultas, son:

- Cumplir con todos y cada uno de los turnos que se les asignen.
- Atender al público en sus consultas y permanecer en las oficinas del Consultorio Jurídico durante el tiempo establecido para tal efecto, o en el lugar donde cumpla sus funciones.
- Tramitar las consultas diligenciando los formatos respectivos para su radicación y entregarlas al monitor o coordinador.
- Presentar ante el docente asesor de área, y el jefe del Centro de Conciliación, las consultas, liquidaciones, memoriales, conciliaciones etc., en un plazo máximo de una (1)

semana para obtener asesoría y aprobación de lo realizado; y así dar el respectivo cumplimiento durante los diez (10) días siguientes al recibo de la consulta.

- Prestar asistencia judicial y extrajudicial totalmente gratuita a las personas que la soliciten, previa asignación del caso.
- Atender oportunamente las diligencias inherentes a los casos asignados.

#### **4.1.2 Análisis documental de los informes emitidos por el consultorio jurídico, en cuanto a la recepción, seguimiento y control de las consultas realizadas por los estudiantes**

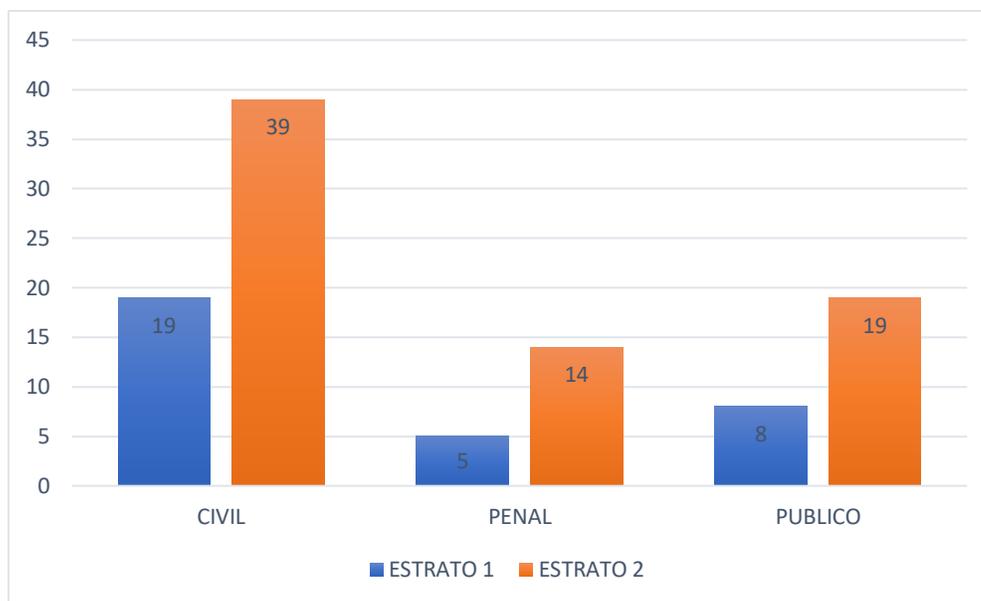
Las practicas que deben desarrollar los estudiantes de los últimos dos años lectivos, de acuerdo al programa de Derecho, están divididas en la atención al público en el Consultorio Jurídico y las practicas judiciales o administrativas, las cuales pueden desarrollar en la Rama Judicial o Ejecutiva de la nación. No obstante, para el desarrollo del proyecto solo se analizarán las practicas jurídicas ejercidas en el Consultorio Jurídico, consistentes en la asesoría y representación de los usuarios (personas de bajos recursos económicos, en estratos 01, 02 y 03, víctimas del conflicto armado y menores de edad), bien sea dentro de las instalaciones de la universidad o mediante las brigadas jurídicas.

#### **Consultas recepcionadas en el segundo semestre del año 2014.**

**Tabla 10. Estadísticas consultas II semestre 2014**

<b>ÁREA</b>	<b>ESTRATO 1</b>	<b>ESTRATO 2</b>
CIVIL	19	39
PENAL	5	14
PUBLICO	8	19

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 11 Estadísticas consultas II semestre 2014**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

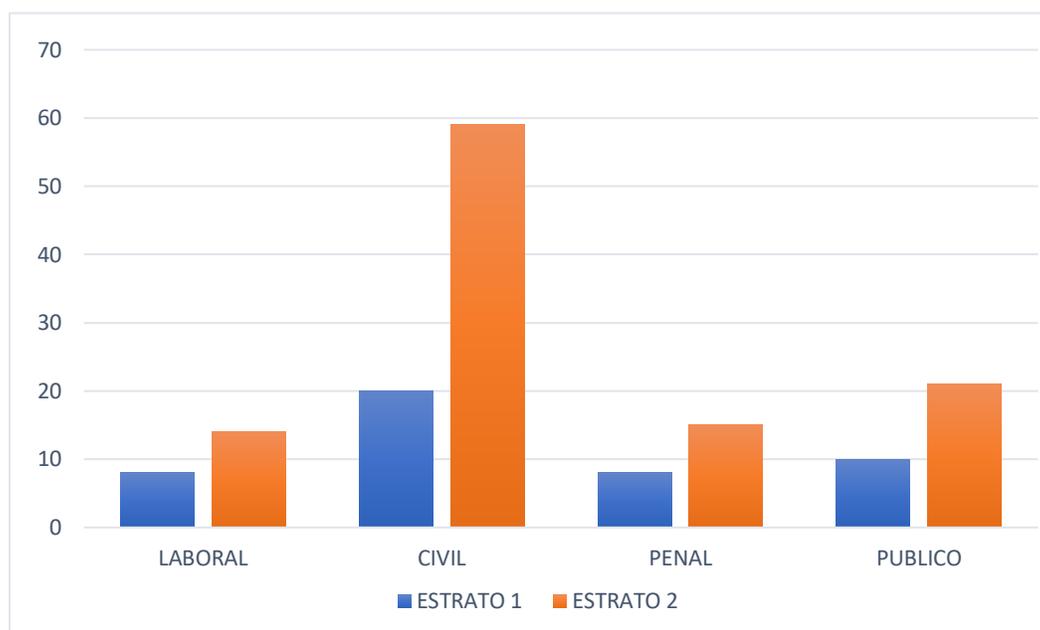
Nota: De lo anterior, se infiere que en el segundo semestre del año 2014 se recibieron en el área Civil un total de 58 consultas, para el área Penal un total de 19 consultas y en para el área de Público un total de 27 consultas. Para un total de 104 casos de los cuales 32 son usuarios de estrato 1 y 72 son usuarios de estrato 2.

### Consultas recepcionadas en el primer semestre del año 2015.

**Tabla 11. Estadísticas consultas I semestre 2015**

AREA	ESTRATO 1	ESTRATO 2
LABORAL	8	14
CIVIL	20	59
PENAL	8	15
PUBLICO	10	21

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 12 Estadísticas consultas I semestre 2015**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

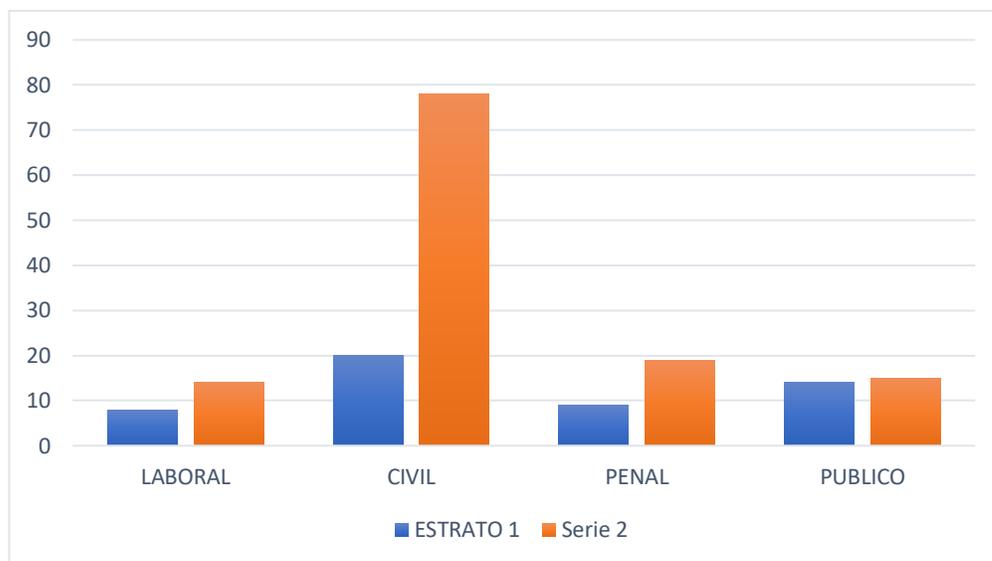
Nota. Las gráficas representan que durante el primer semestre del año 2015; en el área Laboral se recibieron un total de 22 consultas, en el área Civil un total de 79 consultas, en el área penal un total de 23 consultas y en el área público un total de 31 consultas. Con una sumatoria final de 155 casos, de los cuales 46 son de estrato 1 y 109 son de estrato 2.

**Consultas recepcionadas en el segundo semestre del año 2015.**

**Tabla 12. Estadísticas consultas II semestre 2015**

AREA	ESTRATO 1	Serie 2
LABORAL	8	14
CIVIL	20	78
PENAL	9	19
PUBLICO	14	15

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 13 Estadísticas consultas II semestre 2015**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

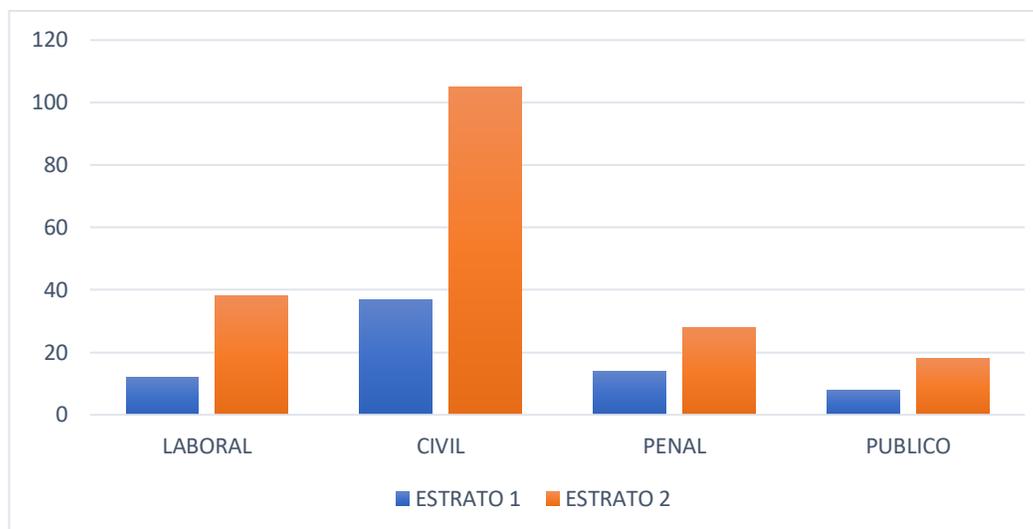
Nota: Las gráficas representan que durante el segundo semestre del año 2015; en el área Laboral se recibieron un total de 22 consultas, en el área Civil un total de 98 consultas, en el área Penal un total de 28 consultas y en el área público un total de 29 consultas. Con una sumatoria final de 177 casos, de los cuales 51 son de estrato 1 y 126 son de estrato 2.

### Consultas recepcionadas en el primer semestre del año 2016.

**Tabla 13. Estadísticas consultas I semestre 2016**

AREA	ESTRATO 1	ESTRATO 2
LABORAL	12	38
CIVIL	37	105
PENAL	14	28
PUBLICO	8	18

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 14 Estadísticas consultas I semestre 2016**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

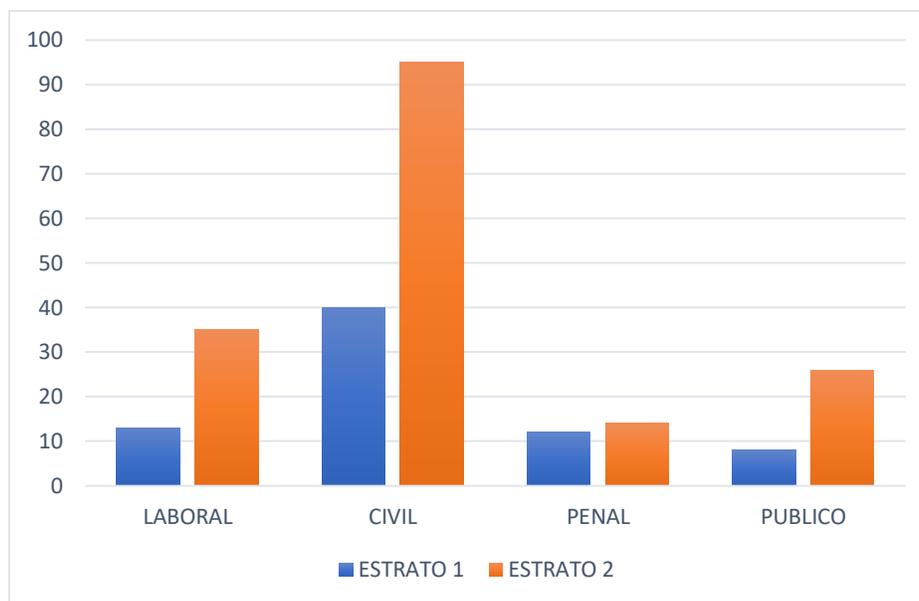
Nota: Las gráficas representan que durante el primer semestre del año 2016; en el área Laboral se recibieron un total de 50 consultas, en el área Civil un total de 142 consultas, en el área Penal un total de 42 consultas y en el área Público un total de 26 consultas. Con una sumatoria final de 270 casos, de los cuales 71 son de estrato 1 y 189 son de estrato 2.

**Consultas recepcionadas en el segundo semestre del año 2016.**

**Tabla 14. Estadísticas consultas II semestre 2016**

AREA	ESTRATO 1	ESTRATO 2
LABORAL	13	35
CIVIL	40	95
PENAL	12	14
PUBLICO	8	26

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 15 Estadísticas consultas II semestre 2016**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

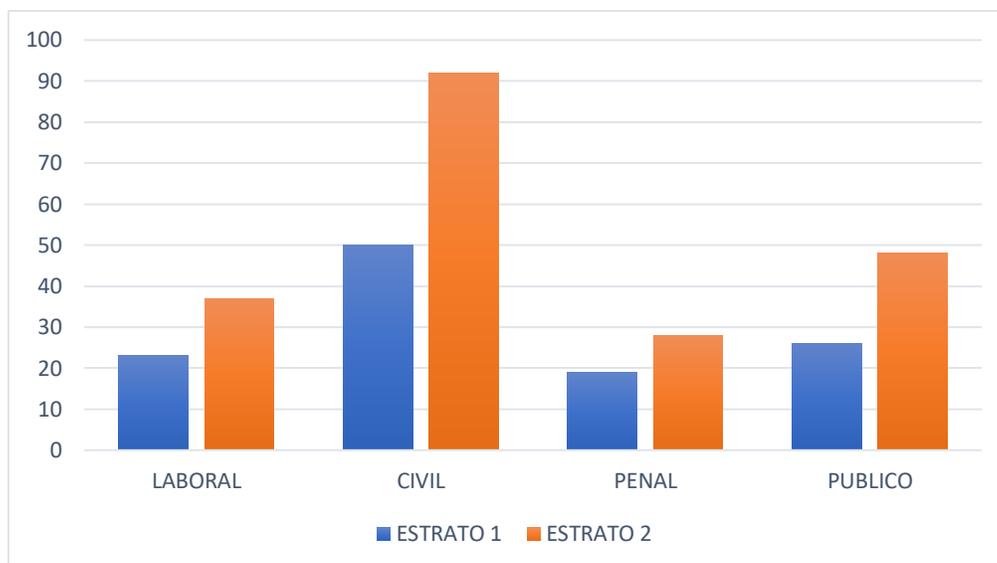
Nota: Las gráficas representan que durante el segundo semestre del año 2016; en el área Laboral se recepcionaron un total de 48 consultas, en el área Civil un total de 135 consultas, en el área Penal un total de 26 consultas y en el área Público un total de 34 consultas. Con una sumatoria final de 213 casos, de los cuales 73 son de estrato 1 y 170 son de estrato 2.

### Consultas recepcionadas en el primer semestre del año 2017.

**Tabla 15. Estadísticas consultas I semestre 2017**

ÁREA	ESTRATO 1	ESTRATO 2
LABORAL	23	37
CIVIL	50	92
PENAL	19	28
PÚBLICO	26	48

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 16 Estadísticas consultas I semestre 2017**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

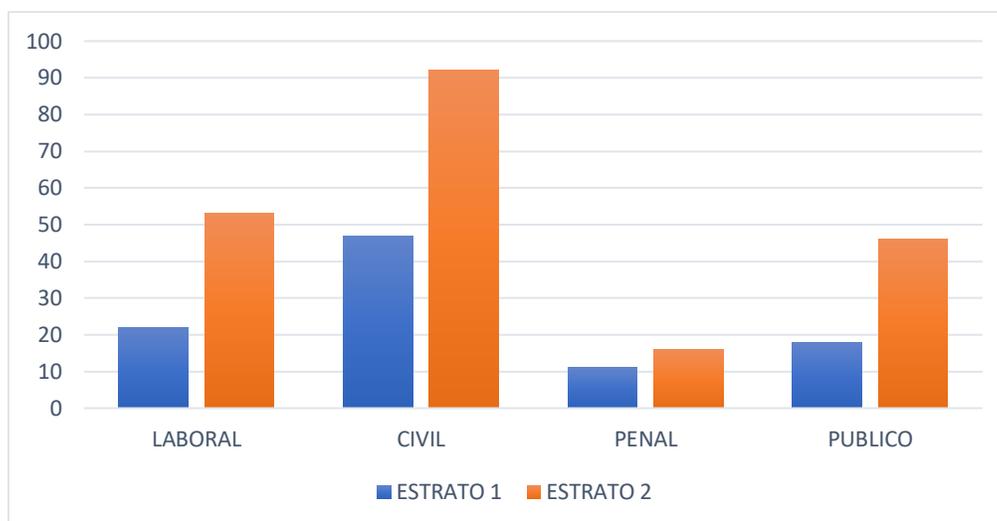
Nota: Las gráficas representan que durante el primer semestre del año 2017; en el área Laboral se recibieron un total de 60 consultas, en el área Civil un total de 142 consultas, en el área Penal un total de 47 consultas y en el área Público un total de 74 consultas. Con una sumatoria final de 300 casos, de los cuales 118 son de estrato 1 y 205 son de estrato 2.

### Consultas recepcionadas en el segundo semestre del año 2017.

**Tabla 16. Estadísticas consultas II semestre 2017**

ÁREA	ESTRATO 1	ESTRATO 2
LABORAL	22	53
CIVIL	47	92
PENAL	11	16
PUBLICO	18	46

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 17 Estadísticas consultas II semestre 2017**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

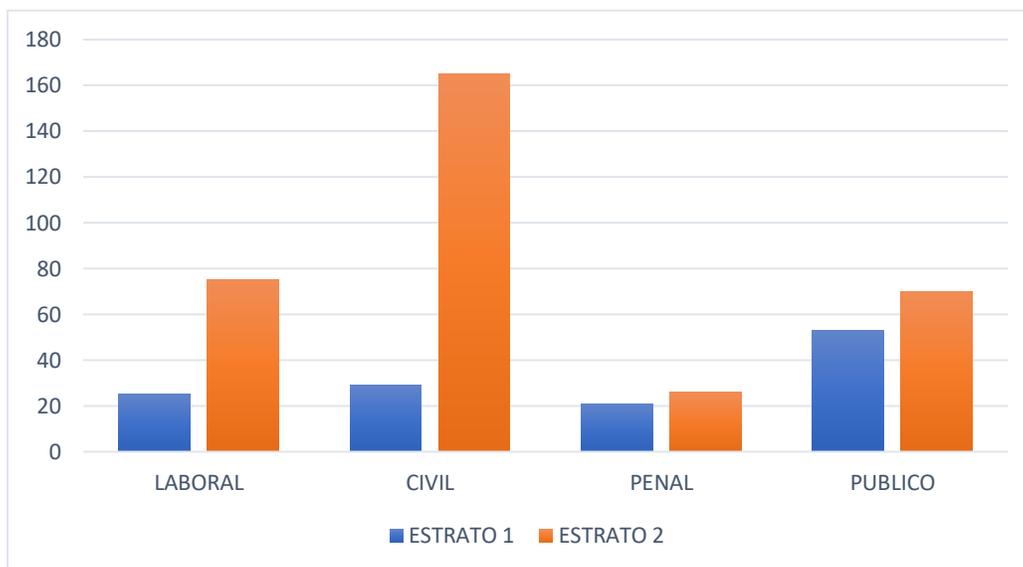
Nota: Las gráficas representan que durante el segundo semestre del año 2017; en el área Laboral se recibieron un total de 75 consultas, en el área Civil un total de 139 consultas, en el área Penal un total de 27 consultas y en el área Público un total de 64 consultas. Con una sumatoria final de 293 casos, de los cuales 98 son de estrato 1 y 207 son de estrato 2.

### Consultas recepcionadas en el primer semestre del año 2018.

**Tabla 17. Estadísticas consultas I semestre 2018**

ÁREA	ESTRATO 1	ESTRATO 2
LABORAL	25	75
CIVIL	29	165
PENAL	21	26
PUBLICO	53	70

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 18 Estadísticas consultas I semestre 2018**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

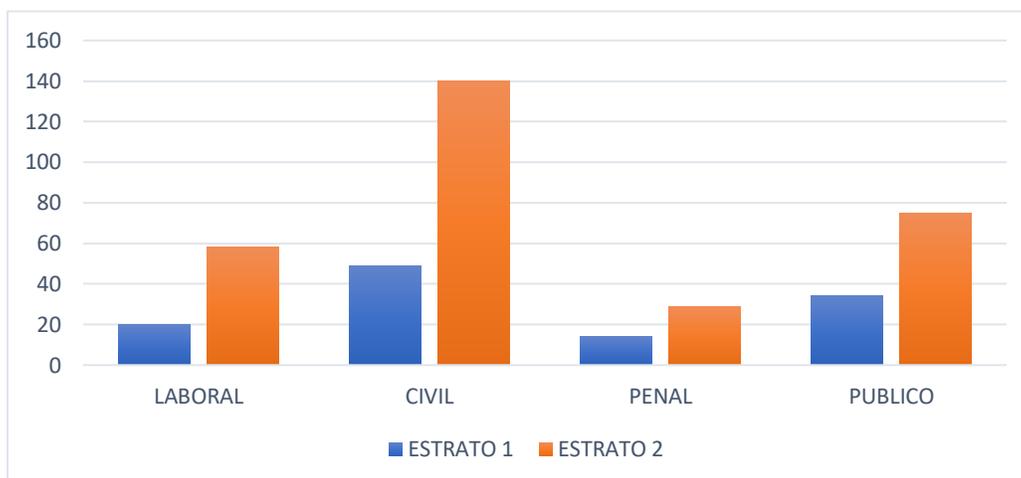
Nota: Las gráficas representan que durante el primer semestre del año 2018; en el área Laboral se recibieron un total de 100 consultas, en el área Civil un total de 194 consultas, en el área Penal un total de 47 consultas y en el área Público un total de 123 consultas. Con una sumatoria final de 464 casos, de los cuales 128 son de estrato 1 y 336 son de estrato 2.

### Consultas recepcionadas en el segundo semestre del año 2018.

**Tabla 18. Estadísticas consultas II semestre 2018**

ÁREA	ESTRATO 1	ESTRATO 2
LABORAL	20	58
CIVIL	49	140
PENAL	14	29
PUBLICO	34	75

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 19 Estadísticas consultas II semestre 2018**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

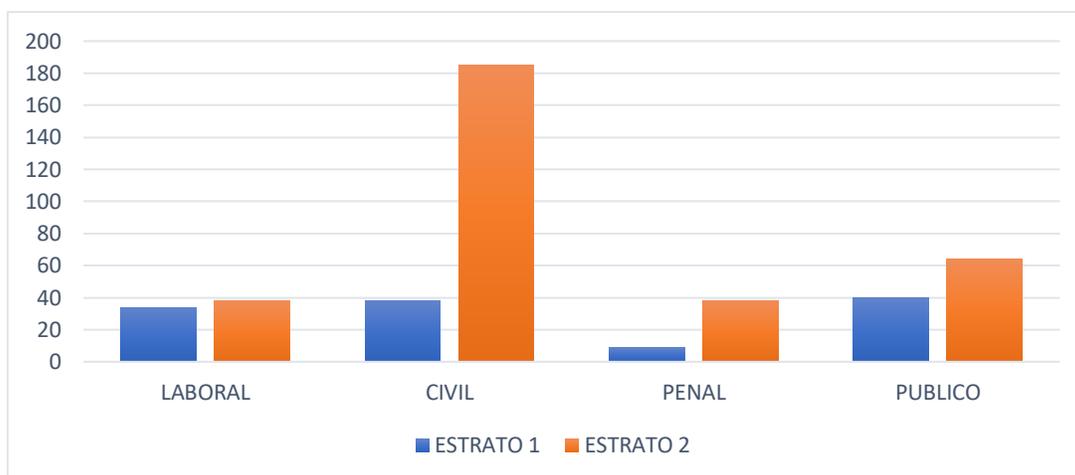
Nota: Las gráficas representan que durante el segundo semestre del año 2018; en el área Laboral se recibieron un total de 78 consultas, en el área Civil un total de 189 consultas, en el área Penal un total de 43 consultas y en el área Público un total de 109 consultas. Con una sumatoria final de 419 casos, de los cuales 117 son de estrato 1 y 302 son de estrato 2.

### Consultas recepcionadas en el primer semestre del año 2019.

**Tabla 19. Estadísticas consultas I semestre 2019**

ÁREA	ESTRATO 1	ESTRATO 2
LABORAL	34	38
CIVIL	38	185
PENAL	9	38
PUBLICO	40	64

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 20 Estadísticas consultas I semestre 2019**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

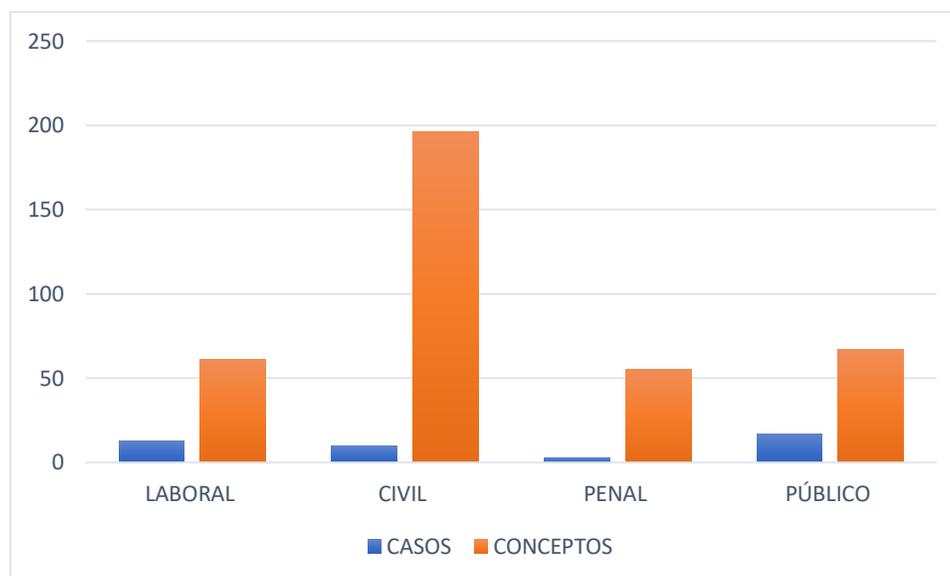
Nota: Las gráficas representan que durante el primer semestre del año 2019; en el área Laboral se recibieron un total de 72 consultas, en el área Civil un total de 223 consultas, en el área Penal un total de 47 consultas y en el área Público un total de 104 consultas. Con una sumatoria final de 456 casos, de los cuales 121 son de estrato 1 y 325 son de estrato 2.

**Consultas recepcionadas en el segundo semestre del año 2019.**

**Tabla 20. Estadísticas consultas II semestre 2019**

ÁREA	CASOS	CONCEPTOS	TOTAL
LABORAL	13	61	74
CIVIL	10	196	179
PENAL	3	55	58
PÚBLICO	17	67	84

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 21 Estadísticas consultas II semestre 2019**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

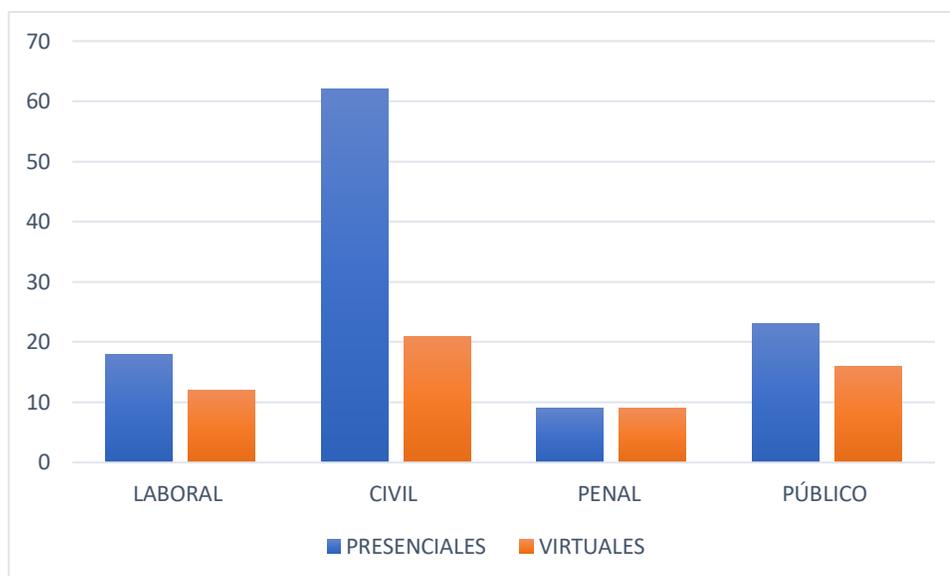
Nota: Las gráficas representan que durante el segundo semestre del año 2019; en el área Laboral se recibieron un total de 74 consultas, en el área Civil un total de 179 consultas, en el área Penal un total de 58 consultas y en el área Público un total de 84 consultas. Con una sumatoria final de 395 casos, de los cuales 43 son casos y 379 son conceptos.

### Consultas recepcionadas en el primer semestre del año 2020.

**Tabla 21. Estadísticas consultas I semestre 2020**

ÁREA	PRESENCIALES	VIRTUALES	TOTAL
LABORAL	18	12	30
CIVIL	62	21	84
PENAL	9	9	18
PÚBLICO	23	16	39

Fuente: consultorio jurídico UFPS



**Figura. 22 Estadística consultas I semestre 2020**

Fuente: consultorio jurídico UFPS

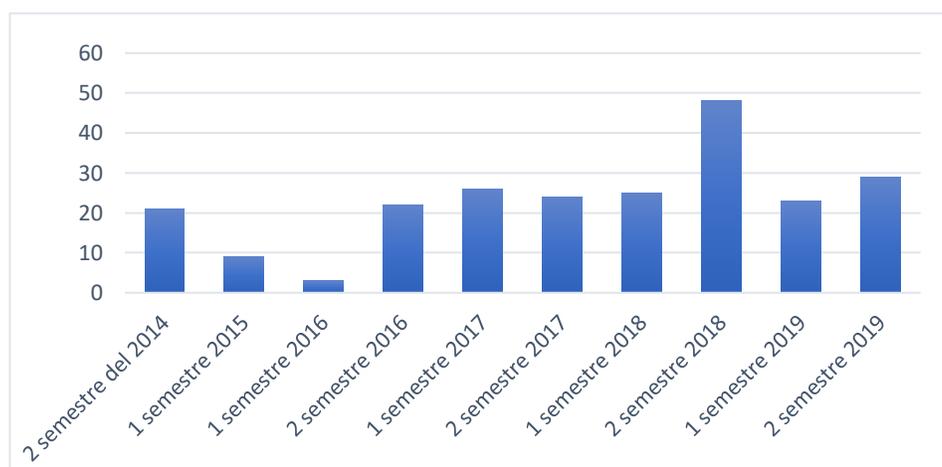
Nota: Las gráficas representan que durante el primer semestre del año 2020; en el área Laboral se recibieron un total de 30 consultas, en el área Civil un total de 84 consultas, en el área Penal un total de 18 consultas y en el área Público un total de 39 consultas. Con una sumatoria final de 171 casos, de los cuales 112 son presenciales y 58 son virtuales, debido a que en este semestre el Gobierno Nacional decretó aislamiento obligatorio, por lo que la Universidad Francisco de Paula Santander suspendió las actividades de clases presenciales, incluido la atención de usuarios.

### Brigadas Jurídicas.

**Tabla 22. Estadística de consultas por brigadas jurídicas**

SEMESTRE	NUMERO DE CONSULTAS
2 semestre del 2014	21
1 semestre 2015	9
1 semestre 2016	3
2 semestre 2016	22
1 semestre 2017	26

2 semestre 2017	24
1 semestre 2018	25
2 semestre 2018	48
1 semestre 2019	23
2 semestre 2019	29



**Figura. 23 .Estadística de consultas por brigadas jurídicas**

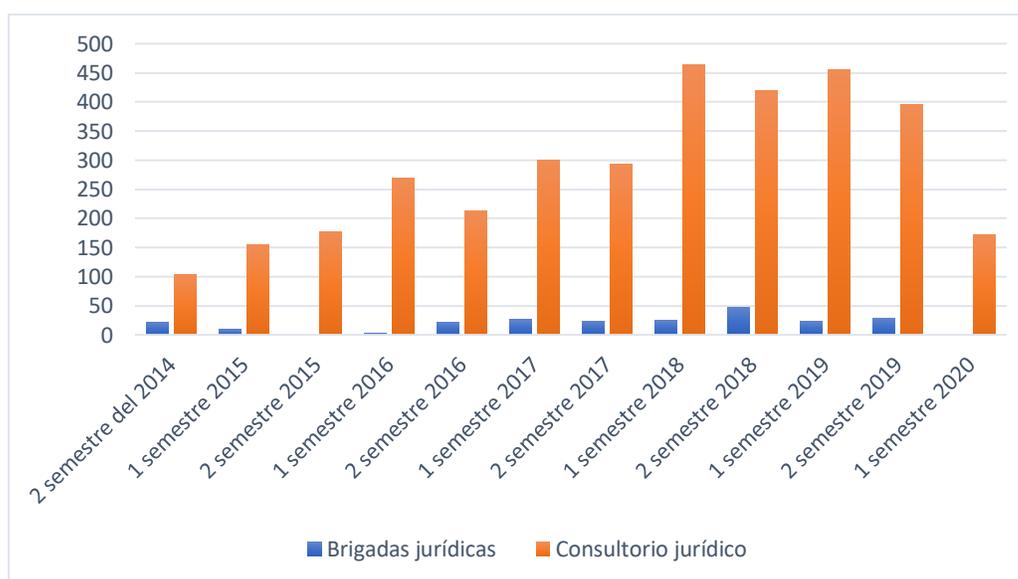
Las brigadas jurídicas, son jornadas en las que se traslada el consultorio jurídico a cierta localidad previamente identificada, con el fin de prestar la asesoría y representación gratuita a las comunidades de estratos 1, 2, y 3, a personas víctimas del conflicto y a menores de edad.

Se tiene que, desde el segundo semestre del año 2014 al primer semestre del año 2019, el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta, ha realizado un total de 20 jornadas jurídicas en distintas zonas del área metropolitana de la ciudad, en las que se han recepcionado un total de 230 consultas.

**Monto total de consultas recepcionadas del 2 semestre del 2014 al primer semestre del 2020.**

**Tabla 23. Consultas recepcionadas del 2 semestre del 2014 al primer semestre del 2020**

SEMESTRE	Brigadas jurídicas	Consultorio jurídico	Total
2 semestre del 2014	21	104	125
1 semestre 2015	9	155	164
2 semestre 2015	0	177	177
1 semestre 2016	3	270	273
2 semestre 2016	22	213	235
1 semestre 2017	26	300	326
2 semestre 2017	24	293	317
1 semestre 2018	25	464	489
2 semestre 2018	48	419	467
1 semestre 2019	23	456	479
2 semestre 2019	29	395	424
1 semestre 2020	0	171	171

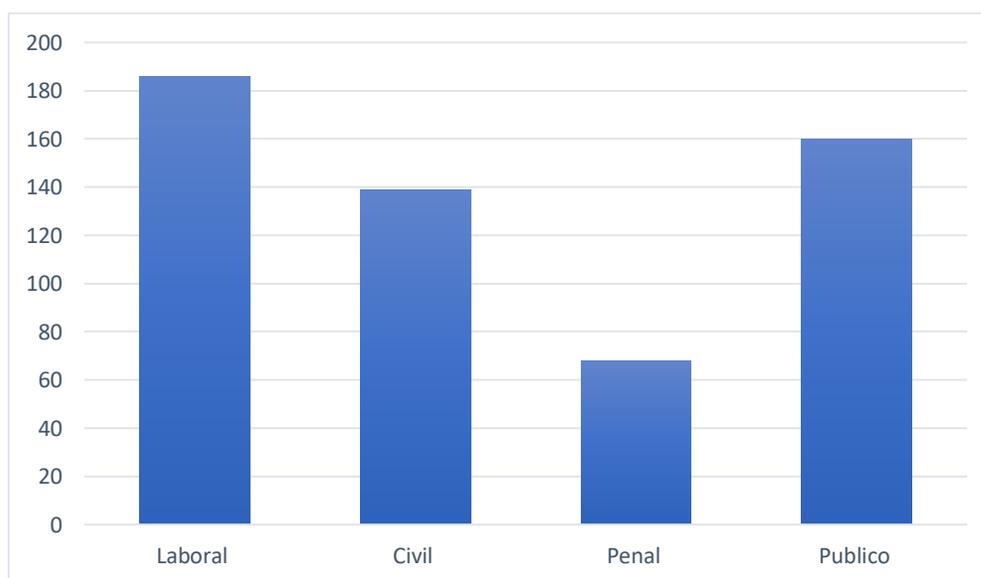
**Figura. 24 Consultas recepcionadas del 2 semestre del 2014 al primer semestre del 2020**

El monto total que se obtuvo, después de organizada la información, con respecto a los casos que recepcionan, se registran y controlan desde el segundo semestre del año 2014 al primer semestre del año 2020, fue un total de 3. 647 consultas, que se discriminan entre conceptos, derechos de petición, acciones de tutela, denuncias, querellas, demandad, oficios etc. Es decir, el promedio estimado de consultas recepcionadas al semestre es un total de 303 casos.

### Número de casos cerrados.

**Tabla 24. Casos cerrados**

Área	Número de casos cerrados
Laboral	186
Civil	139
Penal	68
Publico	160



**Figura. 25 Casos cerrados**

Nota: Según los informes aportados por consultorio jurídico a la fecha hay un total de 553 casos.

De acuerdo a los informes emitidos por el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta, se tienen que, desde el segundo semestre del año 2014 hasta el primer semestre del año 2020, se han recepcionado y llevado a cabo un total de 3. 647 de los cuales solo 553 casos han sido cerrados.

#### **4.2 Crear una plataforma que permita la digitalización, búsqueda, seguimiento y control de los procesos llevados por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P.S.**

Según Alvarado et al, (2013) “La constante evolución de las tecnologías de información (TI) nos brinda la posibilidad de que los sistemas de información actuales sean más eficientes y hagan parte de un proceso continuo, que implica su constante modificación para satisfacer los requisitos de un entorno operativo dinámico” (p.335) es decir, las nuevas tecnologías permiten que las organizaciones consigan los objetivos propuestos de manera mucho más eficiente y eficaz. Por lo que el uso de ellas, cada vez es mas frecuente en las instituciones, tan es así que ya están siendo implementados en otras universidades del país.

El Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta no está exento de estos cambios, puesto que el objetivo de esta investigación es precisamente aportar a la institución el aplicativo web denominado IURIS. Una herramienta tecnología que permitirá el correcto y ágil registro seguimiento y control de los casos recepcionados en consultorio jurídico.

El aplicativo web denominado IURIS, tiene como objetivo, brindarles a los estudiantes, docentes y directivos docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta, una herramienta sencilla y ágil para el registro, seguimiento y control de las consultas que se recepcionan dentro del consultorio jurídico de esta universidad. Trayendo como innovación la incorporación de herramientas de tecnología de la información y la comunicación TIC, para facilitar y mejorar la prestación del servicio a los usuarios del consultorio.

La plataforma web IURIS, está diseñada de manera que el director del consultorio jurídico, los docentes de cada área y los estudiantes facultados para ejecutar la práctica

profesional, puedan llevar un control ordenado y seguro de las diversas consultas y procesos que reciben.

A su vez, permite el almacenamiento de información, la designación en línea de consultas y procesos, la verificación de la actuación del estudiante, la desactivación de usuarios, el envío de notificaciones a los estudiantes de los casos que se les asignan y demás actos relacionados, con el registro, asignación, seguimiento y control.

Es por lo anterior, que el presente objetivo, muestra la forma de acceso y manejo de IURIS, indicando el paso que deberán seguir los usuarios del portal web para su correcto funcionamiento, al transmitir sus conceptos y estructura.

A grandes rasgos, se manejará dos perfiles de usuarios a los que va dirigido el manual: el primero, formado por profesionales responsables de la administración y docencia del consultorio jurídico, como son: el director, secretaria y docentes de cada área; y el segundo, integrado en su totalidad por estudiantes.

Teniendo en cuenta que, tanto personal docente y administrativo como estudiantes, tiene cierto nivel de experiencia adquirida en el manejo del internet, este objetivo pretende transmitir los conceptos y la estructura del aplicativo web IURIS, para que todos sus usuarios puedan ejecutarlo con facilidad.

#### **4.2.1 Módulo de la Estructura Básica del Sistema**

Para el desarrollo de la aplicación web IURIS se utilizó el lenguaje PHP bajo el framework laravel 7.3 con una base de datos MYSQL. El lenguaje PHP “es un lenguaje de código abierto muy popular, adecuado para desarrollo web y que puede ser incrustado en HTML. Es popular porque un gran número de páginas y portales web están creadas con PHP. Código

abierto significa que es de uso libre y gratuito para todos los programadores que quieran usarlo” (Gonzales, sf. p. 1).

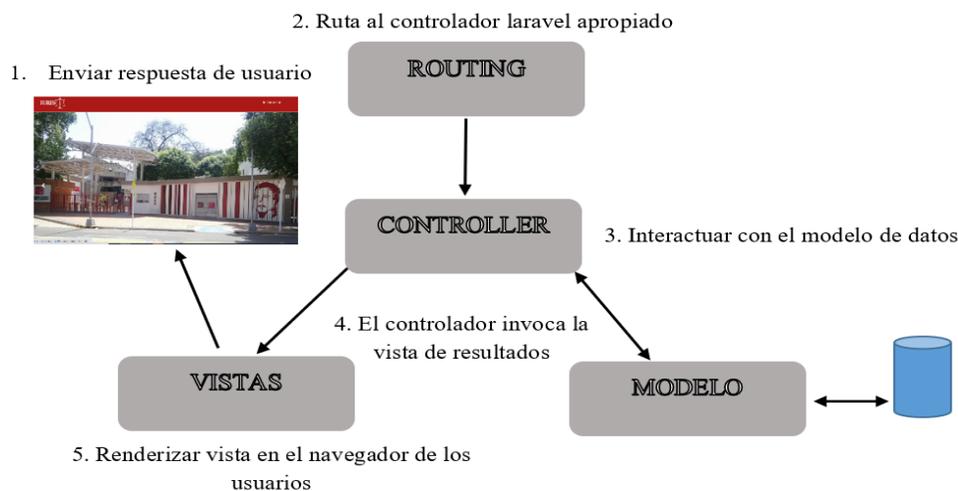
Según Gilfillan (2013) la base de datos MYSQL “Se trata de un programa capaz de almacenar una enorme cantidad de datos de gran variedad y de distribuirlos para cubrir las necesidades de cualquier tipo de organización” (citado en Bravo y Aguilar, 2019, p.54)

La arquitectura o patrón de diseño es el paradigma modelo vista controlador MVC;

**Modelo:** Gestiona todo lo relacionado con la información y la iteración con los datos de nuestra aplicación. Todas las peticiones de acceso a los datos pasarán por esta capa.

**Controlador:** Une la vista y el modelo. El usuario solicitará información por medio de la vista y esta hará la petición al controlador. Posteriormente, este, realizará la petición al modelo.

**Vista:** Es la capa que nos mostrará la información formateada. También desde dónde el usuario puede solicitar más información. (Ada web, 2017)



**Figura. 26 Estructura del sistema IURIS**

Nota: La aplicación está diseñada para que una vez realizada la petición por parte del usuario (estudiante, docente, administrativos), en forma de Routing, pasa la información al controlador, este busca la vista y finalmente la muestra al usuario, la consulta solicitada.

#### 4.2.2 Módulo Estructura Conceptual

Dentro del aplicativo web IURIS, se manejarán los siguientes conceptos:

**Iuris:** Palabra del latín, utilizada como nombre, por el cual se va a dar a conocer la aplicación web, dentro de los directivos, secretariado, docentes y estudiantes del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta.

**Términos y condiciones de uso:** Documento que contiene las principales directrices de comportamiento dentro de la página web IURIS.

**Perfil:** Es la clase de usuario que puede acceder a la página. IURIS maneja dos tipos de perfiles. El primero integrado por el director, la secretaria y docentes de área. El segundo integrado por estudiantes.

**Usuarios:** Nombre que reciben los perfiles, una vez ejecutan la cuenta previamente creada.

**Cabecera:** Es el elemento identificativo de la página, en él se encuentran el logotipo, la barra de opciones y el comando por el cual podrán cerrar sesión los usuarios.

**Barra de opciones/ menú principal de navegación:** Ubicada en la parte superior de la página, también llamada cabecera, le dará al usuario, las opciones que puede encontrar para el cumplimiento de sus deberes. Las cuales, van a cambiar con respecto al perfil del usuario y a las funciones que realice dentro del consultorio jurídico.

**Notificaciones:** Ventana que contiene los anuncios de asignación de consultas o procesos, en caso de ser estudiante y en caso de ser docente, los mensajes que envíe tanto el administrador como otro docente, sobre la asignación de determinada consulta o caso.

**Barras de filtración:** Ubicadas en la parte superior de la página, permitirán a directivos, secretariado, docentes y estudiantes, el acceso a las distintas áreas del consultorio jurídico (laboral, penal, civil, público), para revisar y trabajar sobre las consultas y procesos que se hayan agregado.

**Barra de menú:** Tanto para usuarios docentes y administrativos como estudiantes, esta barra especificará los datos importantes para identificar un caso, los cuales, cambiarán dependiendo si es una consulta o un proceso.

**Señales de alerta:** Notificaciones que se visualizarán, cuando el caso asignado a un estudiante este en fecha previamente designada, como recordatorio dentro de la consulta o proceso.

**Recordatorio:** Tiempo límite establecido por el estudiante, para accionar el caso asignado.

#### **4.2.3 Módulo de la Estructura de la página principal.**

IURIS cuenta con un diseño sencillo y práctico de asimilar, implementando para ello, colores propios de la Universidad Francisco de Paula Santander, con el fin, de que todos sus usuarios puedan familiarizarse con la nueva página institucional.

Una vez que el usuario ingresa a IURIS, lo primero que observa es la página principal del sitio, la cual contiene el logotipo, el portal de entrada y fotos institucionales, que pasan progresivamente, dándole dinamismo a la página web.

Cuenta con un total de tres imágenes, las cuales fueron editadas por las autoras, para que fuesen representativas de la universidad.



**Figura. 27** Imagen de la página principal

Fuente: Universidad Francisco de Paula

**Logo.** El logo de IURIS, fue diseñado por las autoras de la investigación, las cuales, promovieron la creación de la página web. Cuenta con su nombre, la balanza de la justicia y la identificación de pertenecer al consultorio jurídico, de La Universidad Francisco de Paula Santander.



**Figura. 28** Imagen del logo institucional de la página

**Iniciar sesión.** Item que permite el ingreso de los usuarios de IURIS a la página, en sus diferentes perfiles, sean administradores, secretariado, docentes o estudiantes. Ingresando para ello el correo electrónico institucional y la contraseña que previamente registraron. Los correos electrónicos que se utilizarán para la creación de usuarios, serán necesariamente los institucionales.

Si el usuario, ingresa su correo electrónico institucional y este, no es aceptado por IURIS, deberá, si es docente; comunicarse con el director del consultorio jurídico, y en caso de estudiantes; deberá comunicarse con su director de área. Para ello IURIS, mostrará, el respectivo mensaje, indicando la novedad.

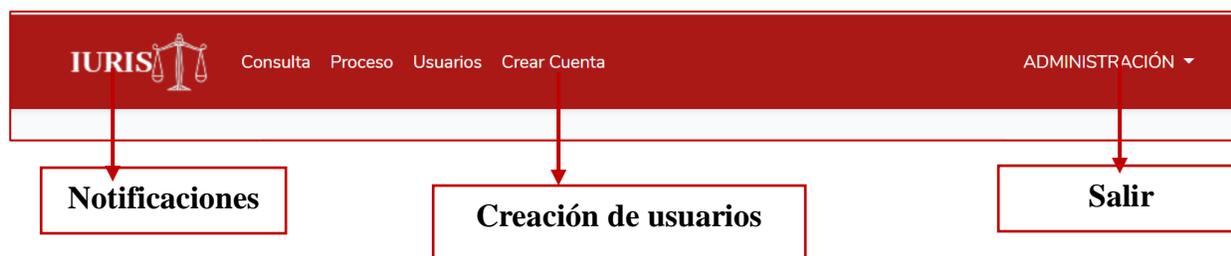
**Recuperación de contraseña.** En caso, de olvido de la contraseña o de un error de digitación en la creación del usuario, IURIS, te permitirá realizar el proceso de recuperación de contraseña, utilizando para ello el correo institucional, por lo que el usuario deberá ingresar nuevamente el correo, en la ventana que sale posterior al darle clic al icono azul “¿olvidaste tu contraseña?” dentro de la página principal. Una vez, el usuario haya insertado el correo institucional, dará la opción en azul “*Recuperar Contraseña*” y automáticamente llegará al correo, un mensaje que lleva un token con límite de tiempo, y un enlace generado por el servidor, que permitirá colocar la nueva contraseña.

#### **4.2.4 Módulo de la Estructura funcional de IURIS**

**Perfiles de usuarios.** IURIS maneja dos tipos de perfiles, el primero de ellos se subdivide en tres: conformado por el director de Consultorio Jurídico, la secretaria y los docentes de las áreas que administra el consultorio, y el segundo; integrado por los estudiantes que hayan realizado todo el proceso de matrícula y estén facultados de acuerdo a la universidad, para ejercer las funciones del consultorio.

***Administrativos, Secretariado y Docentes.*** En este perfil, los usuarios podrán ejecutar las mismas actuaciones, dado que son los encargados de realizar las funciones de dirección dentro de todas las áreas, (Laboral, penal, civil, público), desde el plano administrativo, como de docencia.

**Menú principal de navegación.** IURIS, posee un conjunto de herramientas, en la barra superior de la página. Las cuales, le permite realizar a los usuarios de este perfil, las funciones propias de su cargo, especificadas más adelante.



**Figura. 29** Imagen del menú principal de navegación

Consultas: ítem que permite al director, secretario y/o docente mirar todas las consultas que los estudiantes u otros docentes hayan creado. También, le permite subir consultas nuevas que no han sido recibidas por los estudiantes, si no en función de la modalidad virtualidad del consultorio.

Procesos: ítem que permite al director, secretario y/o docente mirar todos los procesos que los estudiantes hayan creado.

Usuarios: El director, secretaria y/o docente, mediante este ítem, podrán tener el control del número de usuarios que manejen IURIS, así como, de los estudiantes que ya han sido desactivados.

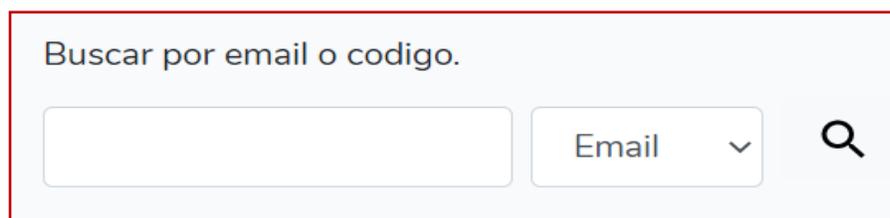
Crear cuenta: Permitirán crear las cuentas de estudiantes nuevos que ingresen cada semestre al consultorio.

Notificaciones: Aparecen en la página principal de ingreso o dando clip en el logo de IURIS.

## Funciones a realizar.

**Creación, edición y desactivación de usuarios.** La creación de usuarios para los dos perfiles, consta de un de un proceso sencillo y rápido de ejecutar por administrativos, secretariado y docentes, primero se debe Ingresar los datos del usuario (docentes/estudiantes), especificando el rol que cumple dentro de IURIS, con su respectiva contraseña, Dar clip en el ícono rojo registrar, automáticamente aparecerá una barra en verde informando la creación exitosa. Si se cambia la contraseña, IURIS permite hasta un mínimo de 8 caracteres.

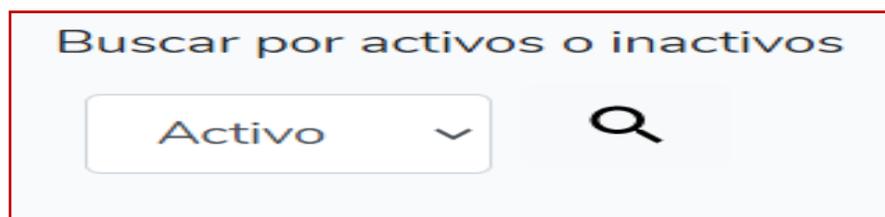
Para la edición y desactivación de usuarios, en el menú principal de navegación, al dar clip en la casilla USUARIOS, le aparecerá una ventana con la recopilación de los estudiantes y/o docentes de todas las áreas del consultorio. Caso en el cual, deberá realizar el proceso de filtración. La cual, puede hacer de tres formas: por categoría, por casos activos e inactivos y por correo electrónico.



Buscar por email o código.

Email ▾

**Figura. 30 Filtración por correo electrónico**



Buscar por activos o inactivos

Activo ▾

**Figura. 31 Filtración por casos activos e inactivos**

**Figura. 32 Filtración por categoría**

Una vez realizada la filtración, a parecerán todos usuarios pertenecientes al área seleccionada. Lo siguiente, es buscar dentro de la lista, al estudiante que se le pretende efectuar una modificación, dar click en el ícono rojo EDITAR o DESACTIVAR.

#	Nombre	Email	Codigo	Acciones
1	ADMIN IURIS	consultoriojuridico@ufps.edu.co	123456789	Desactivar Editar
2	jose dsad	ttt@g.com	43234	Desactivar Editar
3	andrea katherine mesa santos	andreakatherinems@ufps.edu.co	1350400	Desactivar Editar
4	maría alejandra leal toloza	mariaalenadralt@ufps.edu.co	1350401	Desactivar Editar

**Figura. 33 Imagen lista de usuarios**

Cuando se selecciona el ícono EDITAR, el administrador y/o docente podrá corregir los datos del estudiante o docente que se registraron erróneos.

Cuando se selecciona el ícono DESACTIVAR, automáticamente el usuario (estudiante o docente) queda bloqueado para poder acceder al portal web, hasta que el administrador o docente encargado lo active, si fuere necesario.

Importante tener en cuenta, El administrador y/o docente que modifique algún dato del usuario del perfil docente, antes de guardar cambios, debe verificar que todos los campos de edición correspondan con el ideal de usuario creado. Dado que IURIS esta prediseñado con el

perfil de estudiante, y cada vez que se realice algún cambio o actualización vuelve a su perfil de origen (estudiante).

**Creación y edición de consultas y procesos.** En principio, esta función les corresponde exclusivamente a los estudiantes de cada una de las áreas del consultorio (laboral, penal, civil, público), quienes son los encargados de la recepción de consultas, no obstante, IURIS faculta a este perfil, para ejecutar la función cuando fuere necesario.

**Asignación de consultas y procesos.** Para esta función se deben seguir los siguientes pasos: Dar clip en el icono CONSULTAS y/o PROCESOS del menú principal de navegación, Se visualizarán todas las consultas o en su defecto procesos, que se hayan agregado a IURIS, sin importar su área, por lo que, quien este asignado el caso, deberá realizar el proceso de filtración, seleccionando el área requerida, dando clip al ícono de búsqueda Aparecerán todas las consultas y/o procesos del área filtrada, especificando cuales han sido asignadas con el ícono de visto bueno ✓ y las consultas que no, con una equis ✗.

#	Asunto	Solicitante	Archivos	Acciones	👁️	👤
1	comparendo de transito	Nombre:jimmi morales Cedula:231236 Estrato:1 Direccion:123123 Telefono:312557738 Correo:jimimorales@gmail.com	PROCESADOR.png Adjuntar mas.	Editar Borrar Cerrar	👁️	ADMIN Asignado: ✓

*Fuente: autoras de la investigación*

**Asignación o reasignación**

### Figura. 34 Asignación o reasignación de consultas o procesos

Para asignar el caso inicialmente o reasignar a otro estudiante, al dar clip en la barra de asignación, aparecerá una ventana flotante, en la que se deberá escribir el código del estudiante que llevará el caso, finalmente aparecerá una notificación de asignación exitosa.

**Seguimiento y control de las consultas y procesos.** La presente, es una de las principales funciones de IURIS, en vista de que le permite al docente estar al pendiente de todas las actuaciones que realicen los estudiantes, verificar en cualquier tiempo, si el caso asignado lo están ejecutando correctamente y sin dilaciones injustificadas.

Al dar clip en el ícono de CONSULTAS y/o PROCESOS del menú principal de navegación, se visualizarán todas las consultas o procesos agregados, por lo que el docente del área o quien esté realizando el control y seguimiento del caso, filtrara las consultas tal y como se muestra en las figuras 11, 12, 13 del punto 4.1.2.1 de este Manual. Al filtrarse las consultas y/o procesos, aparecerán todas las del área seleccionada, una vez identificado el caso, dar clip en el ícono ver, dentro de la barra de opciones. Se abrirá una nueva ventana con la información de la consulta y/o proceso, la cual, contendrá datos como:

Procesos: información general del proceso (radicado, tipo, ubicación, recordatorio); datos del accionante y su apoderado (nombre, cedula); datos del accionado y su apoderado (nombre, cedula); archivos subidos al sistema; actuaciones realizadas por el estudiante.

Consultas: información general de la consulta (nombre, categoría, recordatorio, recomendaciones, descripción); solicitante (nombre, cedula, estrato, dirección, teléfono, correo); archivos subidos al sistema, actuaciones realizadas por el estudiante.

**Cerrar y reactivar consultas y procesos.** Cuando se den las causales para dar por terminado una consulta o proceso, el director del consultorio jurídico, la secretaria o el docente, estarán facultados para cerrar el caso. Así mismo, cuando por algún motivo, el caso no debió cerrarse, se podrá realizar su reactivación.



**Figura. 35 Imagen de cerrar consultas**

**Estudiantes.** En este perfil, conformado exclusivamente por estudiantes adscriptos al consultorio jurídico, las funciones a realizar, constituye la razón de ser de IURIS, dado que su principal objetivo es mejorar la prestación del servicio jurídico.

Los estudiantes de cada área, una vez le sean creadas y entregadas las cuentas dentro del portal IURIS, tendrán un control ordenado de los casos asignados, sean estos consultas o procesos, en que el deberán realizar una actualización de datos constante. Recibido el usuario y contraseña.

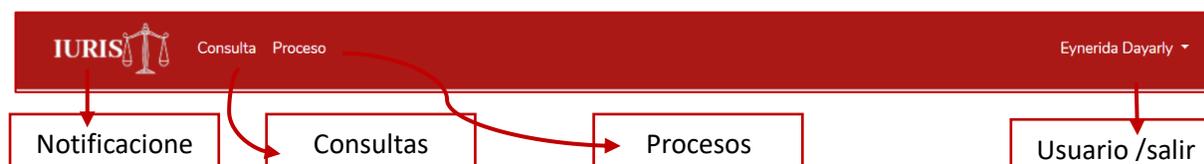
**Menú principal de navegación.** IURIS, posee un conjunto de herramientas, en la barra superior de la página. Las cuales, le permite realizar a los usuarios de este perfil, las funciones propias de su cargo, especificadas más adelante.

**Notificaciones:** Este ícono le permite al estudiante revisar tanto las consultas como los procesos que el docente del área, le haya asignado.

**Consultas:** Este ícono tendrá una doble función. En primer lugar; permitirá agregar las consultas que haya recepcionado durante su turno dentro del consultorio. En segundo lugar; permitirá revisar y ejecutar las consultas que le sean asignadas durante el semestre.

Procesos: Este ícono tendrá una doble función. En primer lugar; permitirá agregar los casos que derivaron en proceso (denuncias, querellas, acciones de tutela). En segundo lugar; permitirá revisar y ejecutar los procesos que le sean asignados durante el semestre.

Usuario/ salir: Este ícono le permite al estudiante cerrar sección en IURIS.



**Figura. 36 Imagen menú principal de navegación / estudiantes**

### ***Funciones a realizar.***

**Creación y edición de consultas.** Diligenciada la hoja de consulta por el estudiante, el siguiente paso es agregar la consulta a IURIS, para su respectiva asignación por el docente del área. Para ello el estudiante deberá seguir los siguientes pasos:

Ingresar a IURIS con el usuario y contraseña aportada por el docente del área, dar clip en el ícono CONSULTAS dentro del menú principal de navegación.

Al dar clip en el ícono agregar consulta, se visualizará una ventana donde se deberá llenar los datos de la hoja de consulta digital, explicados a continuación:

**Tabla 25. Elementos de la hoja de consultas**

DATOS	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
<b>Asunto</b>	describe de manera general de que se trata la consulta.	Alimentos
<b>Categoría</b>	El área a la cual pertenece la consulta	Civil
<b>Fecha de Recordatorio</b>	Sirve para colocar en el calendario, una fecha en la que le avisará al estudiante, hasta cuando estas a tiempo de ejecutar la consulta.	dd/mm/aaaa 
<b>Recomendaciones</b>	Describe el procedimiento jurídico/administrativo que debe ejecutar el estudiante que sea asignado el caso.	Solicitud de conciliación ante comisaría de familia.
<b>Descripción</b>	Relata los hechos que motivaron la consulta, dados por el usuario.	La usuaria manifiesta que tiene 1 año de haberse separado de su pajera sentimental, con la que tuvo dos hijos, de 3 y 4 años, hasta la fecha no ha recibido ayuda económica.

Si el estudiante requiere modificar la consulta, al dar clic en el ícono rojo EDITAR, aparecerá una ventana, con los mismos datos de la consulta para su modificación. Al finalizar, dar clic en el ícono rojo editar, ubicado en la barra inferior.

Importante tener en cuenta: Al editar una consulta, IURIS vuelve a su categoría de origen (laboral). Por lo que el estudiante, que este editando una consulta de otra categoría, obligatoriamente debe ajustar la consulta a la categoría correcta.

**Creación y edición de procesos.** Cuando para la solución del problema jurídico, se requiera accionar el aparato jurisdiccional con una demanda, denuncia, querrela o acción de tutela, el estudiante encargado deberá agregarlo a IURIS como un proceso, para ello deberá seguir los siguientes pasos: Dar clic en el ícono proceso, ubicado en el menú principal de navegación. Al Dar clic, en la barra agregar proceso, se abrirá una ventana, en la que el estudiante deberá registrar además de los datos del accionante y accionado con sus respectivos apoderados, los siguientes datos:

**Tabla 26. Elementos de la tabla de procesos**

<b>Datos</b>	<b>Descripción</b>
<b>Radicado</b>	Número identificación del proceso dentro del juzgado
<b>Ubicación</b>	Juzgado que le correspondió por reparto, llevar el proceso.
<b>Fecha del recordatorio</b>	Indicativo de tiempo para accionar el caso oportunamente.
<b>Categoría</b>	Área a la que pertenece el proceso.
<b>Tipo de proceso</b>	Qué clase de proceso de instauro.

Para la corrección de algún dato dentro del proceso registrado, dar clip en el ícono EDITAR, aparecerá una ventana, con los mismos datos del proceso para su modificación. Al finalizar, dar clip en el ícono rojo editar, ubicado en la barra inferior de la ventana.

Importante tener en cuenta: Al editar un proceso, IURIS vuelve a su categoría de origen (laboral). Por lo que el estudiante, que este editando un proceso de otra categoría, obligatoriamente debe ajustar el proceso a la categoría correcta.

**subida de archivos: consultas /procesos.** El estudiante podrá subir documentos del caso que este agregando, al dar clip en el ícono, ADJUNTAR MAS, ubicado en la barra de la consulta y/o proceso registrado. Se visualizará una ventana flotante, que permitirá arrastras los archivos desde el ordenador hasta IURIS, finalmente dar clip en el ícono rojo GUARDAR. Los pasos

detallados con anterioridad, los puede ejecutar tanto el estudiante que este agregando una consulta y/o proceso, como el estudiante al cual le asignaron la consulta y/o proceso.



**Figura. 37 Imagen de subida de archivos**

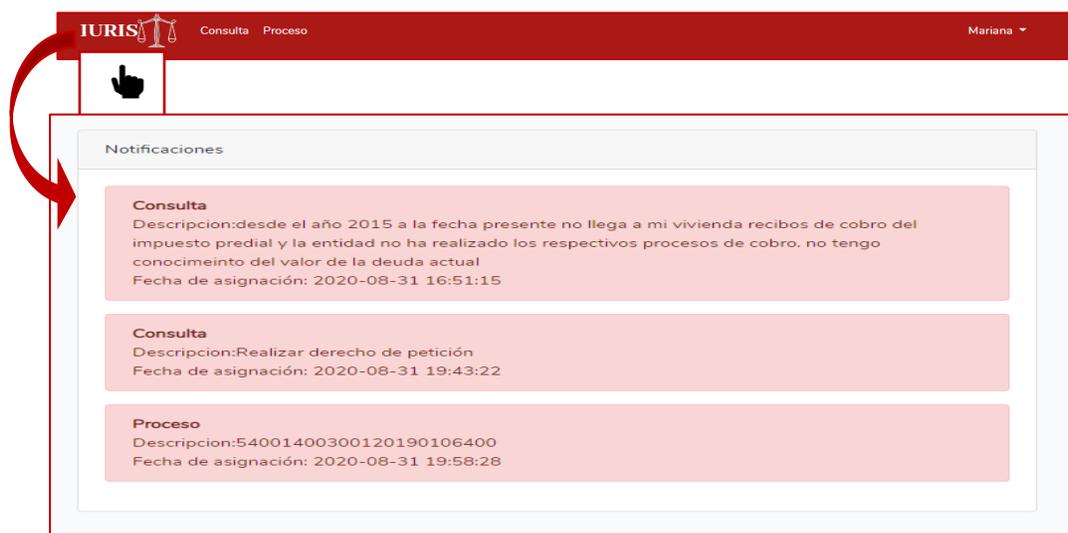
Importante tener en cuenta: Los documentos que se suban al portan web, no pueden pesar más de 50 MIB, de lo contrario al pasarse del peso máximo, IURIS no permitirá esta acción.

**Revisión y ejecución de casos asignados** Otra importante función de IURIS para este perfil, es la revisión y ejecución de los casos, es decir; una vez el docente del área, realice la función de asignación de consultas y/o procesos, la aplicación notificará la novedad, en la cuenta personal del estudiante encargado. Para esta función, se seguirán estos pasos:

**Tabla 27. Pasos para la ejecución y revisión de casos asignados**

Notificación	Revisión de consulta y/o proceso signado	Acciones
--------------	--	----------

Las notificaciones, alertarán al estudiante de una nueva asignación, sea esta consulta o proceso, aparecerán en la página principal al ingresar a IUIRS, también al dar clip en el logo.



**Figura. 38 Imagen de notificaciones de alerta**

Para la revisión de la consulta y/ proceso asignado el estudiante dará clip en el icono correspondiente, ubicado en el menú principal de navegación. Se visualizarán todas las consultas y / procesos que tenga el estudiante abiertos y los recién asignados, sin importar el área. El siguiente paso es realizar el proceso de filtración. A continuación, se representará la barra de consulta y/o proceso, también llamada barra de menú.

Después de que el estudiante, realice la comunicación con el usuario, y tenga más información del caso como tal, el estudiante podrá:

**Editar la consulta y/o proceso:** cuando considere que le falto información al estudiante que la agrego, o cuando se percate de algún error en su digitación.

**Agregar actuación:** el estudiante deberá redactar todas las actuaciones que realice en el caso, para que el docente del área pueda constatar su actuación, al momento de sacar las respectivas notas.

**Importante tener en cuenta:** cuando el estudiante realice alguna edición en la consulta, IURIS vuelve a su categoría de origen (laboral). Por lo que el estudiante, que este editando una consulta de otra categoría, obligatoriamente debe ajustar la consulta a la categoría correcta.

El estudiante podrá visualizar en una nueva ventana los archivos subidos a la barra de menú de un caso en específico, al dar clip en el archivo pdf, audio y video. En caso de archivos Word se descargan automáticamente en el ordenador.



**Figura. 39** Imagen barra de menú, estudiantes

**Tabla 28.** Preguntas frecuentes

**1. ¿Qué ocurre cuando se edita un usuario sin tener en cuenta el rol?**

IURIS vuela a su categoría de origen (estudiante). por lo que, si se edita una cuenta de docente, cambiará automáticamente a estudiante si no realiza la respectiva modificación.

**2. ¿Qué ocurre cuando se edita una consulta y /o proceso sin tener en cuenta la categoría?**

IURIS vuelve a su categoría de origen (laboral), en esta función propia de ambos perfiles, los usuarios al realizar alguna edición, SIEMPRE deben modificar la categoría del caso.

**3. ¿Qué asuntos se debe manejar en consultas y en procesos?**

---

En la parte de consultas, los perfiles deberán agregar todos casos que lleguen al consultorio jurídico, relacionado con: derechos de petición, oficios, cartas, conceptos.

En la parte de procesos, los perfiles deberán agregar todos casos que lleguen al consultorio jurídico, relacionado con: demandas, denuncias, querellas, acciones de tutela.

---

**4. ¿Qué se debe hacer si una consulta con el paso del tiempo, deriva en un proceso?**

---

Previa autorización del docente del área, debe borrarse del ícono de consulta y agregarse como proceso, anexando todos los archivos correspondientes.

---

**5. ¿Qué sucede cuando un caso está activo y el estudiante cambia de consultorio?**

---

El caso continúa abierto para el estudiante a quien se lo asignaron, permaneciendo en su cuenta hasta que el docente considere que se debe cerrar.

#### **4.3 Operacionalizar la herramienta de digitalización de procesos para la reducción de tiempo en búsqueda, seguimiento y control de los diferentes procesos llevados por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P.S.**

A causa de que el Ministerio de Salud y Protección Social, decretara emergencia sanitaria por causa del COVID-19, por medio de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, Luego que la Organización Mundial de la Salud, declarara el 11 de marzo del presente año como pandemia al coronavirus COVID-19, el gobierno nacional con el decreto presidencial 457 del 22 de marzo de 2020, declaró aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional. Por lo que el Consejo Superior Universitario, de la Universidad Francisco de paula Santander, seccional Cúcuta, en comunicado No. 3, suspendió las actividades académicas a partir del 16 de marzo del año 2020, como medida de contingencia frente a la pandemia.

Razón que, obligo a la institución de educación superior, a implementar diversas herramientas tecnológicas, con el fin de continuar con la prestación del servicio a la comunidad estudiantil. En la misma línea, la unidad académico administrativa, de Consultorio Jurídico, se vio en la necesidad de continuar con el cumplimiento de los objetivos institucionales y humanísticos, por lo que estableció canales de comunicación con los usuarios del consultorio, como llamadas telefónicas, formularios de Google etc.

No obstante, la modernización tecnológica del consultorio jurídico, es una necesidad que se estaba evidenciando incluso antes de la pandemia, y que se incrementó en el aislamiento preventivo obligatorio. Además, dentro del acuerdo 054 del 22 de agosto del 2013, del Consejo Superior Universitario de la UFPS, el cual consagra el reglamento del Consultorio Jurídico, enmarcó como unos de sus principios la implementación de las TIC, como elemento para

contribuir con el medio ambiente, con la economía administrativa y presupuestal para agilizar procesos y aplicar los principios de eficiencia y eficacia administrativa, en estos términos:

g) TIC, siguiendo los lineamientos del gobierno nacional los cuales están contemplados en el código general del proceso, el consultorio jurídico implementara las tecnologías de la información y las comunicaciones para contribuir con el medio ambiente, con la economía administrativa y presupuestal, para agilizar procesos y aplicar los principios de eficiencia y eficacia administrativa. (acuerdo 054, 213, art. 1)

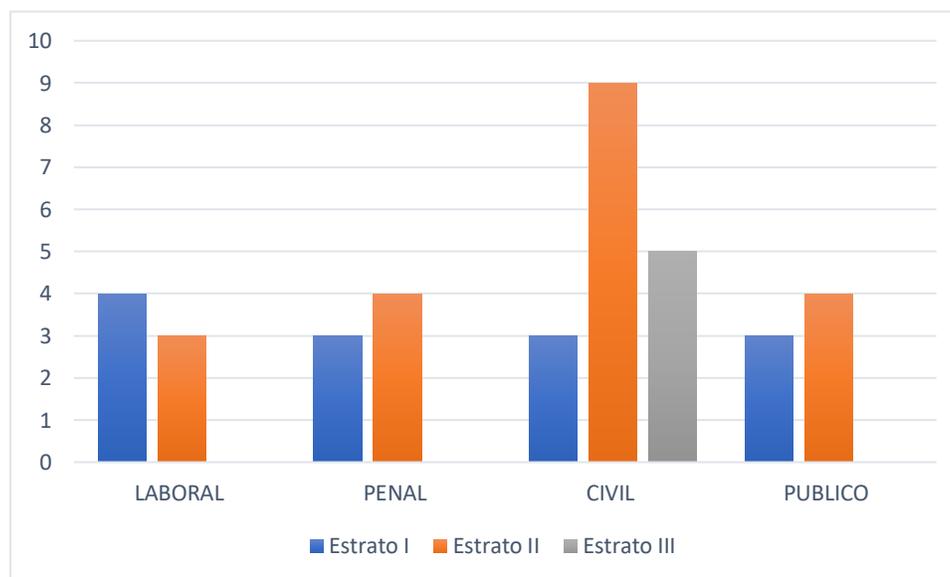
fundamentado en ello, dentro de la dirección administrativa y general del consultorio jurídico, se lleva a cabo un proyecto de investigación denominado “*consultorio jurídico universidad francisco de Paula Santander apoyado en las tic´s para las comunidades de escasos recursos de Cúcuta y su área metropolitana*” Promovido por el Departamento de Derecho y Ciencias Políticas, el Plan de Estudios de Derecho y el Consultorio Jurídico de la UFPS, el cual tiene como fin brindar asesoría jurídica gratuita, de manera virtual a cualquier persona que solicite los servicios. Proyecto de extensión social, que lo sucesivo aumentara el numero de consultas recepcionadas por los estudiantes al semestre.

Asu vez, como otro principio orientador en la práctica del consultorio jurídico, se maneja el del *mejoramiento continuo y flexibilidad*, el cual reza que “el Consultorio jurídico está comprometido con el mejoramiento continuo hacia la calidad, por lo que responde a una política curricular de carácter flexible en el ámbito de un mundo globalizado, en permanente desarrollo de la ciencia, la tecnología y las nuevas concepciones de las ciencias humanas; que respondan prioritariamente a los problemas sociales del entorno” (acuerdo 054, 213, art. 1).

Ahora bien, para Operacionalizar la herramienta de digitalización de procesos para la reducción de tiempo en búsqueda, seguimiento y control de los diferentes procesos llevados por los estudiantes adscritos a consultorio jurídico de la U.F.P.S. se utilizó un numero total de 38 consultas que fueron recepcionadas por el consultorio jurídico, durante el receso vacacional, en el que los docentes y directivos del consultorio, atendieron a los usuarios por medio de herramientas informáticas.

**Tabla 29. Consultas recepcionadas en receso vacacional**

Área	Estrato I	Estrato II	Estrato III
LABORAL	4	3	0
PENAL	3	4	0
CIVIL	3	9	5
PUBLICO	3	4	0



**Figura. 40 Consultas recepcionadas en receso vacacional**

Nota: de las gráficas se infiere que, durante el receso de vacaciones, en el área Laboral se obtuvieron un total de 7 consultas; para el área Civil se obtuvieron un total de 17 consultas; para el área penal, un total de 7 consultas; para el área Público, un total de 7 consultas. Para un acumulado de 38 casos de los cuales 13 son de estrato I; 20 son de estrato II; y 5 son de estrato III. Se utilizaron estas consultas recepcionadas, con el fin de activar la aplicación web IURIS, arrojando como resultados que, esta herramienta tecnológica, realiza en optimas condiciones, el proceso de registro, seguimiento y control de casos.

#### **4.3.1 Fases de ejecución del proyecto**

**Fase 1. Identificación del contexto:** Para la creación de un programa web que cumpliera con los objetivos desarrollados en la investigación, fue indispensable, realizar una etapa de recolección de información, en la que se analizó el funcionamiento del Consultorio Jurídico, su estructura funcional y administrativa, la normatividad que la reglamenta, además se obtuvo informes elaborados por consultorio jurídico que permitió saber el número total de casos atendidos semestralmente, etc.

**Fase 2. Identificación de la herramienta tecnológica:** Teniendo un conocimiento previo, sobre la forma funcional y estructural del Consultorio Jurídico, en esta fase se identificó la estructura tecnología del sistema. De manera que, se realizará cumpliendo con estándares aportados por la Universidad UFPS y a su vez, resultará fácil y dinámico su funcionamiento.

**Fase 3. Evaluación:** Se llevo a cabo, una etapa experimental, en la que se realizaron pruebas de funcionamiento, implementando para ello, la creación ficticia de usuarios, la recepción de casos reales, manejados en consultorio, la asignación y reasignación de casos, la filtración de consultas, procesos, usuarios etc.

## 5. Conclusiones

Del análisis realizado en la presente investigación se puede concluir que:

Tanto la función social como la función académica del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, deben cumplirse en óptimas condiciones, con el fin de garantizar los principios de celeridad, eficacia, economía procesal y presupuestal, responsabilidad, eficiencia, medio ambiente y demás principios que enaltecen la condición del abogado UFPS. Por esa razón, implementar herramientas de Tecnología de la Información y las Comunicaciones TIC, en el funcionamiento administrativo del Consultorio Jurídico, constituye un medio idóneo y propicio para cumplir mencionados principios.

Analizada la información aportada por Consultorio Jurídico, con respecto a los casos que receptionan, se registran y controlan, se tiene un total de 3. 647 consultas, que se discriminan entre conceptos, derechos de petición, acciones de tutela, denuncias, querellas, demandas, oficios etc. Es decir, el promedio estimado de consultas receptionadas al semestre es un total de 303 casos, desde el segundo semestre del año 2014 al primer semestre del año 2020, de los cuales solo 553 casos han sido cerrados.

Los beneficios obtenidos en la implementación de la plataforma web IURIS, se centran en que está diseñada de manera que el director del consultorio jurídico, los docentes de cada área y los estudiantes facultados para ejecutar la práctica profesional, puedan llevar un control ordenado y seguro de las diversas consultas y procesos que receptionan.

IURIS permite, la creación, edición y desactivación de usuarios, la creación y edición de consultas y procesos, junto con la asignación en línea de los mismo a los estudiantes, el seguimiento y control por parte de los docentes de los casos asignados; sean estos consultas o

procesos, la subidas de archivos, en formato pdf, Word, imagen o video, la revisión y ejecución de casos asignados, el almacenamiento de información, la desactivación de usuarios, el envío de notificaciones a los estudiantes de los casos que se les asignan y demás actos relacionados, con el registro, asignación, seguimiento y control.

### **Recomendaciones**

Se recomienda al Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, realizar capacitaciones a los estudiantes adscriptos, sobre el manejo de herramientas de la Tecnología Información y Comunicación TICS.

Al momento de implementar la aplicación web UIRIS, se recomienda seguir las indicaciones del Manual de instrucciones y del documento de términos de condiciones, anexos al presente trabajo.

## Referencias

- Ada web (2017). Modelo vista controlador. <https://www.adaweb.es/modelo-vista-controlador-mvcphp/#:~:text=Ejemplo%20del%20paradigma%20modelo%20vista%20controlador%20en%20PHP&text=El%20paradigma%20modelo%20vista%20controlador,hacer%20que%20sea%20m%C3%A1s%20legible.>
- Alvarado Farfán, A., Bustamante Martínez, A., Y Gómez Flores, L. C. (2013). Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0. *Scientia et Technica Año XVIII*, Vol. 18(No 2), 335-3342. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84929153007>
- Álvarez, C, y Artola, M. (2020) Sistema de seguimiento para el Consultorio Jurídico. *Instituto de Computación, Facultad de Ingeniería Universidad de la República*. <file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/sistmea%20de%20consultorio%20juridico.pdf>
- Araujo Castañeda, M. D. y Supo Cornejo, F. J. (2017) Sistema inteligente de búsqueda de expedientes judiciales basado en web semántica para consultorios jurídicos. *Universidad privada Antenor Orrego*. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2824>
- Bravo Carranza, L. A. y Aguilar Arboleda, G. H. (2019). Módulo de emisión de certificado con código QR y depuración del sistema web de seguimiento de actividades de los pasantes del consultorio jurídico de la facultad de jurisprudencia de la universidad de guayaquil. *Universidad De Guayaquil*. <file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/B-CISC->

*PTG.1640%20Bravo%20Carranza%20Luis%20Abrahan%20.%20Aguilar%20Arboleda  
%20Gabriela%20Haidee.pdf*

Camacho Mejía, J. & Coronado Anaya, J. S. (2016) Implantación E Implementación Del Portal Web Del Consultorio Jurídico Uis Y Del Módulo Del Centro De Conciliación Del Sistema De Información Para Consultorios Jurídicos De Instituciones De Educación Superior SICJ-IES. *Universidad industrial de Santander*.  
<http://noesis.uis.edu.co/bitstream/123456789/19967/1/163216.pdf>

Congreso de Colombia, Ley 1564 De 2012, código general del proceso

[https://leyes.co/codigo\\_general\\_del\\_proceso/627.htm#:~:text=Art%C3%ADculo%20627.,regir%C3%A1%20por%20las%20siguientes%20reglas%3A&text=La%20pr%C3%B3rroga%20del%20plazo%20de,momento%20de%20promulgarse%20esta%20ley.](https://leyes.co/codigo_general_del_proceso/627.htm#:~:text=Art%C3%ADculo%20627.,regir%C3%A1%20por%20las%20siguientes%20reglas%3A&text=La%20pr%C3%B3rroga%20del%20plazo%20de,momento%20de%20promulgarse%20esta%20ley.)

Congreso de Colombia, Ley 270 De 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6548>

Congreso de Colombia, Ley 30 De 1992, por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. [https://www.cna.gov.co/1741/articulos-186370\\_ley\\_3092.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articulos-186370_ley_3092.pdf)

Congreso de Colombia, Ley 583 De 2000, Por la cual se modifican los artículos 30 y 9 del Decreto 196 de 1971. [https://www.mineduacion.gov.co/1759/articulos-105018\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articulos-105018_archivo_pdf.pdf)

Consejo Superior Universitario, acuerdo 054 (22 de agosto del 2103) por medio del cual se

adopta el Reglamento del Consultorio Jurídico, del Programa de Derecho de la Universidad Francisco de Paula Santander. Universidad Francisco de Paula Santander.  
[https://letrujil.files.wordpress.com/2015/02/acuerdo\\_054\\_1\\_2013-1.pdf](https://letrujil.files.wordpress.com/2015/02/acuerdo_054_1_2013-1.pdf)

Constitución Política de Colombia.

Cortes Ceballos, J. C. y Rodríguez Cerón, J. J. (2013) SIVICJ-2013: sistema de información para la articulación de actividades académicas, investigativas y administrativas de los consultorios jurídicos de la universidad de Nariño. *Universidad de Nariño*.  
*file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/espectacular.pdf*

Decreto 0765 DE 1977 (1 abril.) Por el cual se reglamentan los artículos 30, 31 y 32 del Decreto –Ley 196 de 1971, y se regula la prestación del servicio profesional para optar al título de abogado.

Decreto 196 DE 1971. (febrero 12). Por el cual se dicta el estatuto del ejercicio de la abogacía.

Duque quintero, S. P., González Agudelo, E. M. y Quintero Quintero, M. L. (s.f). La popularización del derecho en el consultorio jurídico: una apuesta por una educación jurídica con relevancia social. De la serio mujeres de revista, No. 3. 290-300.  
*file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/document.pdf*

García Ramírez, F., Flórez Hernández, N. y Olier, G. (2015). LEGE Web Platform For The Management Of The Legal Consultancy Of Tecnológico Comfenalco. ARTÍCULO DE INNOVACIÓN. ISSN: 2215-7999 - Vol. 6. 189-197.  
*file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/89-177-1-SM%20(2).pdf*

Gonzales Gutiérrez, E. (s.f.) ¿qué es PHP? ¿para qué sirve PHP? Un potente lenguaje de programación para crear páginas web (cu00803b).

<https://www.aprenderaprogramar.com/attachments/article/492/CU00803B%20Que%20es>

%20PHP%20para%20sirve%20potente%20lenguaje%20programacion%20paginas%20web.pdf

González, M., Gómez, L. y González, O. (2007) Propuesta de un modelo conceptual de sistema de información para el consultorio jurídico de la UIS. *Scientia et Technica* Año XIII, No 37. 443-448.

file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/4131-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2727-1-10-20120410.pdf

González, P. M., Gómez, C. L, Galvis, E., OSORIO, M. y Gonzales, O. (2007) modelamiento conceptual e implementación de una plataforma teamware para el soporte de las actividades del consultorio jurídico UIS. *UIS Ingenierías*, Volumen6, No. 1, pags.9-23.

<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistauisingenierias/article/view/1839/2217>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptistas, P. (s.f.) metodología de la investigación, cuarta edición.

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home\\_158/recursos/e-books/16062015/metodologia.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_158/recursos/e-books/16062015/metodologia.pdf)

Illera Lobo, M. L. (2017). La relación de la teoría y prácticas en la enseñanza del derecho. *Revista espacio*. Vol. 38.

file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/citar%20,%20las%20practicass%20profesionales.pdf

Jaramillo Olave, V, P, y Cristancho Villamizar, B. J. (2020). Consultorio jurídico Universidad Francisco de Paula Santander apoyado en las TIC's para las comunidades de escasos recursos de Cúcuta y su área metropolitana. *Universidad Francisco de Paula Santander*

- Martínez Rodríguez, B. O. (2017). Aplicación Web Para Asignación De Estudiantes A La División De Ciencias Jurídicas Del Consultorio Jurídico Virtual De La Universidad Libre. *universidad libre*.  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10563/TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina Zuleta, A. & Montenegro Bastidas, J. A. (2015). implementación de herramienta web 2.0 en consultorios jurídicos de la institución universitaria CESMAG, file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/IMPLEMENTACINDEHERRAMIENTASWEB2.0ENCONSULTORIOSJUR.pdf
- Ramírez Meza L. Z. (2011) Diseño de implementación del sistema de consultorio jurídico virtual para el municipio de San Andrés de Tumaco. *Universidad De San Buenaventura*  
[http://45.5.172.45/bitstream/10819/581/3/Implementacion\\_Consultorio\\_Juridico\\_Ramirez\\_2011.pdf](http://45.5.172.45/bitstream/10819/581/3/Implementacion_Consultorio_Juridico_Ramirez_2011.pdf)
- Ramos Ochoa, R, E, y Guerrero, J, C. (2012) La informática, la computación y la ciencia de la información: una alianza para el desarrollo,” *Biblioteca Virtual en Salud de Cuba*.  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_5\\_05/aci07505.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_5_05/aci07505.pdf)
- Recalde, G., Blanco, T. L. y Bonilla Maldonado, D. (2017). Justicia de pobres: Una genealogía de los consultorios jurídicos en Colombia. artículo de investigación. REVISTA DE DERECHO N° 47.  
file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/practicass%20juridicas/practias%20juridicas.pdf

Velásquez Posada, H. (2014). Prácticas de consultorio jurídico y aporte para el acceso a la justicia. revista Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas. Vol. 44, No. 121. 551-576.  
file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/practicas%20juridicas/practicas%20juridicas%20y%20acceso%20a%20la%20administracion%20de%20justicia.pdf

Zabalza, (2011). Libro de diagnósticos y lineamientos. Pág. 1

**Anexos**  
**Anexo 1. Documentos De Términos Y Condiciones De Uso De La Plataforma Digital**  
**“IURIS”**

Este documento describe los términos y condiciones generales, del uso de la plataforma digital denominada “IURIS”, aplicables al uso del presente portal web. Cuyo titular es el área del consultorio Jurídico del programa de derecho, de la Universidad Fráncico de Paula Santander, seccional Cúcuta. Todos los estudiantes y docentes que accedan y utilicen el sitio web, podrán hacerlo sujetándose a los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, al igual que a las políticas y principios incorporados al presente documento.

**I. Condiciones Generales de Uso**

Los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO pretenden regular el acceso y la utilización del sitio web “IURIS”, entendiéndose por este, el manejo de información de consultas de los usuarios del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta. Así como las restricciones a las que se deben someter los tutores y estudiantes para el buen funcionamiento de la plataforma.

La plataforma “IURIS”, se encuentra dirigida exclusivamente a docentes y estudiantes que estén facultados para ejercer labores relacionadas con la recepción, registro, seguimiento y control de las consultas recibidas en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta.

El acceso a la plataforma “IURIS”, podrá realizarse una vez se cumpla con los requisitos establecidos por el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Cúcuta, contemplados en la normatividad establecida para el efecto. De igual manera,

tanto docentes, como estudiantes deberán realizar el registro previo en la plataforma para crear el USUARIO.

Los docentes y estudiantes, están obligados a revisar el manual de instrucciones que se aporte con el aplicativo web, el cual, contiene las condiciones para su buen uso, las cuales deberán cumplir rigurosamente y así impedir el bloqueo de su USUARIO dentro del portal.

El docente titular de un área del consultorio tiene el completo manejo de la información aportada y subida por cada estudiante, se reserva para sí la potestad de dirigir y controlar el uso de la plataforma. En cualquier momento, si el caso así lo amerita, tiene para sí la autorización de desactivar al estudiante que no cumpla con los objetivos, para el cual, se le permitió entrada al portal, o en su defecto incumpla con los términos y condiciones del presente documento.

## **II. Acceso Y Manejo Del Aplicativo “Iuris” A Directivos, Administrativo, Docentes Y Estudiantes.**

Para el registro y creación del usuario del cuerpo directivo, docente, administrativo y estudiantil; se determinó la creación de un usuario quemado, a partir del correo electrónico institucional del consultorio jurídico, por medio del cual, se dará el acceso a la plataforma. Todo lo demás relacionado con su registro está restringido por lo establecido en el manual de instrucciones.

El correo electrónico institucional quemado para permitir el acceso de directivos, docentes, administrativos y estudiantes será manejado por el director general del consultorio jurídico, quien será el encargado de la creación de los respectivos usuarios.

Los docentes de las áreas que conforman el Consultorio Jurídico (Laboral, Civil, Penal, Público), serán los facultados para crear los usuarios de los estudiantes matriculados en la respectiva área.

Los directivos, administrativos, docentes y estudiantes, que estén facultados, para la creación de usuarios y/o manejo de la plataforma “IURIS”, deben comprometerse a seguir las políticas establecidas, tanto en este documento, como en el Manual de instrucciones.

### **III. Docentes**

El acceso y manejo de la plataforma “IURIS”, por parte de los docentes, está restringido por lo establecido en los términos y condiciones de uso, el docente encargado de cada área (laboral, civil, penal, público) deberá al momento del ingreso, seguir las indicaciones establecidas por el Manual de instrucciones.

El docente, se compromete a leer y seguir al pie de la letra lo estipulado en el manual de instrucciones “IURIS”. Por lo que, evitará que el desconocimiento, en el funcionamiento de la plataforma, le lleve a cometer errores que puedan alterar la ejecución del portal “IURIS”.

El docente debe tener pleno conocimiento y control de las consultas que se recepcionen por parte de los estudiantes, lo que le permitirá realizar el respectivo reparto de los casos. A su vez, puede controlar el manejo, que los estudiantes le den a cada caso asignado, estando al pendiente, de su actuación, para ello la plataforma “IURIS”, contará con señales de alerta, que le permitirán saber el estado del mismo, los de más detalles de su función, se evidencia en el manual de instrucciones “IURIS”.

Es responsabilidad del docente, utilizar el aplicativo “IURIS”, de acuerdo con la forma en la que fue diseñado, en ese sentido, está en la obligación de emplear la debida precaución y diligencia cuando acceda, use y consulte el portal, queda prohibida la utilización de cualquier tipo de software que automatice la descarga de contenidos subidos al portal. Además, el docente se compromete a utilizar la información de manera lícita, sin controvertir lo estipulado por la normatividad del secreto profesional, la moral o el orden público y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, o perjudique a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Cúcuta.

#### **IV. Estudiantes**

El acceso y manejo de la plataforma “IURIS”, por parte de los estudiantes, está restringido por lo establecido en los términos y condiciones de uso, el estudiante matriculado en cada área (laboral, civil, penal, público) deberán al momento del registro, seguir las indicaciones establecidas por el Manual de instrucciones, se aclara que el estudiante, tiene pleno conocimiento y control solo de las consultas que le son asignadas, también de la información que recepcionen de los usuarios, por lo que se compromete a llevar la información con responsabilidad y decoro.

El estudiante, se compromete a leer y seguir al pie de la letra lo estipulado en el manual de instrucciones “IURIS”. Así, evitará que el desconocimiento, en el funcionamiento de la plataforma, le lleve a cometer errores que puedan alterar la ejecución del portal “IURIS”.

El estudiante, puede controlar información que el mismo suministre para alimentar a la plataforma “IURIS”, la misma contará con señales de alerta, que le permitirán saber el estado del caso que le fue asignado, contemplados en el manual de instrucciones “IURIS”.

Es responsabilidad del estudiante, utilizar el aplicativo “IURIS”. De acuerdo con la forma en la que fue diseñado, en ese sentido, está en la obligación de emplear la debida precaución y diligencia cuando acceda, use y consulte el portal, queda prohibida la utilización de cualquier tipo de software que automatice la descarga de contenidos subidos al portal. Además, el estudiante se compromete a utilizar la información de manera lícita, sin controvertir lo estipulado por la normatividad del secreto profesional, la moral o el orden público y se abstendrá, de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, o perjudique a la Universidad Francisco de Paula Santander, Seccional Cúcuta.

El estudiante, se compromete a proporcionar la información, tanto en su función de registro de la consulta atendida, como en el manejo que le dé a la consulta asignada, bajo el principio de ética profesional, registrando información veraz, en cada una de las casillas que alimentan a la plataforma “IURIS”. En todo caso, el estudiante se compromete a notificar, en forma inmediata al titular del área, acerca de cualquier hecho o suceso que permita suponer un uso indebido de la información registrada o del mal manejo que se le dé al portal.

#### **V. Política De Privacidad Y Protección De Datos.**

De conformidad con lo establecido en la ley 1581 del 2012, ley general de protección de datos en Colombia, la información suministrada por los usuarios y subidas a este portal, tiene la condición de confidencialidad.

En el origen de creación del portal, se tomaron medidas tendientes a proteger el acceso no autorizado de terceros. Sin embargo, los usuarios creados, se comprometen a evitar que terceros no autorizados, puedan tener acceso a la información aportada.

La responsabilidad que tanto estudiantes, docentes y administrativos, deban tener a la hora de manejar la plataforma “IURIS”, es sinónimo del compromiso que tienen para con la universidad, dado que, la información que manejan es de vital importancia para el buen funcionamiento del Consultorio Jurídico.

## **Anexo 2. Manual de instrucciones de UIRIS**

# MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL APLICATIVO WEB



Universidad Francisco De Paula Santander.

Cúcuta

2020

## PRESENTACIÓN

IURIS, tiene como objetivo, brindarles a los estudiantes, docentes y directivos docentes, una herramienta sencilla y ágil para el registro, seguimiento y control de las consultas y procesos que se reciben dentro del consultorio jurídico de esta universidad.

## PASOS A SEGUIR

### Crear usuario

Crear Cuenta

Nombre

Apellido

Código (Estudiante | Docente)

Rol  y/o

Correo  Correo institucional

Contraseña

Confirmar Contraseña

Registrarse

- ↔ Ingresar los datos del usuario (docentes/estudiantes), especificando el rol que cumple dentro de IURIS.
- ↔ Ingresar contraseña, conformada de la siguiente manera: **CÓDIGO DEL USUARIO + IURIS.**
- ↔ Dar clic en el ícono rojo registrar, automáticamente aparecerá una barra en verde informando la creación exitosa.

### Inicio

Iniciar sesión

Usuario  Correo electrónico institucional

Contraseña  Código + IURIS

Recordar

Iniciar sesión

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

- ↔ Ingresar, el correo electrónico institucional y la contraseña que previamente registraron.
- ↔ Si el usuario, ingresa su cuenta y este, no es aceptado por IURIS, deberá, si es docente; comunicarse con el director del consultorio jurídico, y en caso de estudiantes; deberá comunicarse con su director de área. Para ello IURIS, mostrará, el respectivo mensaje, indicando la novedad.



## Agregar consulta

Registrar Consulta

<b>Datos Consulta</b>	<b>Datos solicitante</b>
Asunto <input type="text"/>	Nombre <input type="text"/>
Categoría Laboral	Cedula <input type="text"/>
Fecha Recordatorio dd/mm/aaaa	Estrato 1
Recomendaciones <input type="text"/>	Dirección <input type="text"/>
Descripción <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>
	Correo <input type="text"/>

Registrar consulta

DATOS	DESCRIPCIÓN
<b>Asunto</b>	describe de manera general de que se trata la consulta.
<b>Categoría</b>	El área a la cual pertenece la consulta
<b>Fecha de Recordatorio</b>	Sirve para colocar en el calendario, una fecha en la que le avisará al estudiante, hasta cuando estas a tiempo de ejecutar la consulta.
<b>Recomendaciones</b>	Describe el procedimiento jurídico/administrativo que debe ejecutar el estudiante que sea asignado el caso.
<b>Descripción</b>	Relata los hechos que motivaron la consulta, dados por el usuario.

- ↔ Dar clip en el ícono CONSULTAS dentro del menú principal de navegación.
- ↔ se visualizará una ventana donde se deberá llenar los datos de la hoja de consulta digital.
- ↔ Si el usuario requiere modificar la consulta, al dar clip en el ícono rojo EDITAR, aparecerá una ventana, con los mismos datos de la consulta para su modificación.



## Agregar proceso

Registrar Proceso

Radicado <input type="text"/>	
Ubicación <input type="text"/>	
Fecha Recordatorio dd/mm/aaaa	
Categoría Laboral	
Tipo Proceso <input type="text"/>	
Accionante Nombre <input type="text"/>	Cedula <input type="text"/>
Apoderado Nombre <input type="text"/>	Cedula <input type="text"/>
Accionado Nombre <input type="text"/>	Cedula <input type="text"/>
Apoderado Nombre <input type="text"/>	Cedula <input type="text"/>

Registrar proceso

Datos	Descripción
<b>Radicado</b>	Número identificación del proceso dentro del juzgado
<b>Ubicación</b>	Juzgado que le correspondió por reparto, llevar el proceso.
<b>Fecha del recordatorio</b>	Indicativo de tiempo para accionar el caso oportunamente.
<b>Categoría</b>	Área a la que pertenece el proceso.
<b>Tipo de proceso</b>	Qué clase de proceso de instaura.

- ↔ Dar clip en el ícono proceso, ubicado en el menú principal de navegación.
- ↔ Al Dar clip, en la barra agregar proceso, se abrirá una ventana, en la que el estudiante deberá registrar los datos.
- ↔ Para la corrección de algún dato dentro del proceso registrado, dar clip en el ícono EDITAR, aparecerá una ventana, con los mismos datos del proceso para su modificación



## Asignar casos

Asignar estudiante. ×

Código Estudiante

Cancelar

- ↔ Dar clip en el ícono CONSULTAS y/o PROCESOS del menú principal de navegación.
- ↔ Se visualizarán todas las consultas o en su defecto procesos, que se hayan agregado a IURIS, sin importar su área, por lo que, quien este asignado el caso, deberá realizar el proceso de filtración, seleccionado el área requerida, dando clip al ícono de búsqueda
- ↔ Para asignar el caso inicialmente o reasignar a otro estudiante, al dar clip en la barra de asignación, aparecerá una ventana flotante, en la que se deberá escribir el código del estudiante que llevará el caso, finalmente aparecerá una notificación de asignación exitosa.

### Anexo 3.Fichas Bibliográficas

**Tabla 1. Ficha bibliográfica 1**

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Alvarado Farfán, C. D., Bustamante Martínez, A., y Gómez Flórez, L. C. (2013). Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0. <i>Scientia et Technica</i> Año XVIII, volumen (2) 335-342. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Downloads/7809-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10775-1-10-20130829.pdf
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
El presente artículo describe el diseño de un sistema de información para apoyar el control de las actuaciones derivadas de las asesorías y procesos que se adelantan en el consultorio jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con el propósito de mejorar la gestión de información en la organización; bajo el paradigma computacional Cloud Computing. El sistema fue diseñado para ser ofrecido como un servicio, sin necesidad de contar con nuevas infraestructuras tecnológicas en los Consultorios Jurídicos de las universidades públicas de país, permitiendo de esta manera plantear una solución escalable y con menor traumatismo en el proceso de mantenimiento.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Computación en la Nube, Consultorio Jurídico, Tecnología de Información, Trámite Extraprocesal, Trámite Procesal.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Utiliza un enfoque Cualitativo, con un tipo de investigación aplicada tecnología.
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria y análisis documental.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
Los Consultorios Jurídicos hacen parte de los mecanismos con que cuenta la justicia colombiana para descongestionar las entidades judiciales; por su naturaleza dinámica estos generan un volumen de información física considerable, es por ello que el uso de las tecnologías se hace totalmente necesario, ya que por medio de su implementación, las actividades que llevan a cabo los miembros que componen estas organizaciones pueden contar con un gran apoyo, con lo que se consigue una disminución en los tiempos requeridos para llevarlas a cabo. Se recomienda seguir en esta línea de investigación para poder desarrollar un módulo que permita gestionar los distintos procesos que se llevan a cabo en los centros de conciliación, que son organizaciones que hacen parte de cierta forma de los Consultorios Jurídicos
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Con esta investigación, se tiene un claro ejemplo que la implementación de las tecnologías en el entorno del consultorio jurídico, resulta de gran utilidad para el desarrollo de las funciones que se realizan por parte de directivos, docentes y estudiantes.  Este tipo de investigación aplicada con énfasis en la tecnología, facilita en gran medida de prestación del servicio jurídico, constituyéndose como un antecedente claro de que la universidad francisco de paula Santander debe modernizar más sus entornos de operación.

Tabla 2. Ficha bibliográfica 2

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Cañedo Andalia, R., Ramos Ochoa, R. y Guerrero Pupo J. C. (2005) “La informática, la computación y la ciencia de la información: una alianza para el desarrollo,” Biblioteca Virtual en Salud de Cuba. <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_5_05/aci07505.pdf">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_5_05/aci07505.pdf</a>
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
Con el objetivo de establecer las principales posturas existentes al momento de definir la Informática, la Computación y la Ciencia de la Información; determinar sus objetos de estudio, áreas del conocimiento, aplicaciones, similitudes, diferencias; así como de comprender el desarrollo de la Informática Médica en el área de la salud, se realizó una revisión de la literatura disponible sobre el tema. Informática, Computación y Ciencia de la Información son disciplinas diferentes, aunque íntimamente relacionadas. Aun cuando, los efectos de múltiples fenómenos políticos, económicos, sociales y científicos tecnológicos que caracterizan el desarrollo de la humanidad en el periodo histórico actual, desdibujan las fronteras entre las disciplinas científicas, entre las que se incluyen las tres mencionadas, hay algo que es mucho más importante: ellas, bajo nuevos paradigmas, no dejan de continuar la búsqueda de nuevos conocimientos, dispositivos y de una sociedad mejor.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Informática, Computación, Ciencia de la Información.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Utiliza un enfoque Cualitativo, con un tipo de investigación explicativa.
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección secundaria y análisis documental.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
Si bien los efectos de la confluencia o convergencia mediática, de la multidisciplinariedad, la interdisciplinariedad y transdisciplinariedad de las ciencias, la globalización y otros fenómenos que caracterizan el desarrollo de la humanidad en el período histórico actual, desdibujan las fronteras entre las disciplinas científicas, entre las que se incluyen la Informática, la Ciencia de la Información y la Computación, la ciencia y la tecnología, hay algo mucho más importante : ellas, bajo nuevos paradigmas, no dejan de continuar la búsqueda de nuevos conocimientos, dispositivos y una sociedad mejor. Las posiciones adoptadas con respecto a la definición de los términos Informática, Computación y, en particular, Ciencia de la Información presentan una clara influencia de las escuelas de información soviéticas, francesas y germanas.
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Con esta investigación, se puede comprender, en mejor forma el concepto de informática, computación y ciencia de la información. Como una tendencia que está abarcando incluso el área de la salud. Como una necesidad latente de implementar para mejorar la prestación del servicio.

Tabla 3. Ficha bibliográfica 3

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Araujo Castañeda, M. D. y Supo Cornejo, F. J. (2017) Sistema inteligente de búsqueda de expedientes judiciales basado en web semántica para consultorios jurídicos. <i>Universidad privada Antenor Orrego</i> . <a href="http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2824">http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2824</a>
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
La mayor parte de estudios jurídicos en el Perú tiene un problema, el tiempo que emplean en localizar sus expedientes judiciales entre sus archivos, el cual tiene una duración prolongada, donde el Estudio Jurídico Díaz Pulido no es la excepción; dado que los expedientes están en 2 almacenes, y en ocasiones hay expedientes en las oficinas de los abogados, lo cual dificulta su rápida localización para su trabajo. Puesto que estos archivos (expedientes judiciales de materia civil, familiar, laboral y constitucional) contienen toda la información de cómo va avanzando el proceso judicial y son buscados de manera manual. Para solucionar este problema fue necesario modelar los procesos principales del estudio jurídico, con el fin de entender cómo funciona realmente el desarrollo de sus actividades; a partir del cual se plantea un prototipo de sistema inteligente de búsqueda que utilice el lenguaje natural de las personas para establecer parámetros de búsqueda, apoyándose en la metodología Methontology para realizar esta conversión. Luego de la creación del prototipo de sistema inteligente de búsqueda, se procede a tabular los tiempos obtenidos buscando el mismo expediente, lo cual permitió visualizar la diferencia exacta de tiempos entre la búsqueda con la técnica hasta ahora utilizada y el uso del sistema inteligente de búsqueda. Partiendo de lo ya expresado ¿un sistema inteligente de búsqueda basado en web semántica acortará de manera considerable el tiempo de búsqueda de los expedientes judiciales en el Estudio Jurídico Díaz Pulido? Con el objetivo de contestar esta interrogante, se hicieron las pruebas necesarias. Donde el análisis estadístico arrojó una reducción del 98.1% del tiempo medio de búsqueda. Lo cual brinda como respuesta que, en efecto, un sistema inteligente de búsqueda reduce significativamente el tiempo de búsqueda de expedientes judiciales.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Web Semántica, Sistema Inteligente de Búsqueda, Expediente Judicial.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Para el desarrollo de la presente investigación se optó por aplicar el diseño de investigación experimental/causal.
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>

Técnicas de recolección primaria
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
De acuerdo al modelamiento de procesos realizado, se concluye que: La búsqueda manual, aparte de ser una actividad que representa un cuello de botella en las actividades, tiene un deficiente funcionamiento producto de la mala organización en los almacenes de expedientes. 2. El prototipo de buscador semántico utilizado es bastante sencillo, puesto que consta de 2 interfaces (Ilustración 44 e Ilustración 45), 1 casos de uso (Administración de Expedientes) y una clase en su procesamiento (Expedientes). 3. Donde los resultados reflejados en la Tabla 11: Análisis Estadístico Descriptivo, relejan que la calificación general dada al prototipo del sistema inteligente de búsqueda es de 4.8 en la Moda y de 4.57 y la Media, ambas en base 5 de evaluación. Se concluye que el prototipo cumple con su función, y es sencillo de utilizar. 4. De acuerdo a las pruebas realizadas, y su procesamiento estadístico con T de Student, se ha encontrado una reducción de tiempo media de 24,2 minutos, lo que representa una reducción del 98.1% del tiempo medio de búsqueda, lo cual resalta una diferencia significativa en el tiempo de Búsqueda Manual y la Búsqueda Automática.
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Es un claro ejemplo, de eficiencia en el manejo de sistemas de información. En esta oportunidad se tomó a un consultorio jurídico privado como muestra de análisis, en donde, se veía una congestión administrativa, dado a la demora en la búsqueda de expedientes, por lo que tuvieron que implementar un sistema informático que optimizo sus resultados, mejorando la prestación del servicio.

**Tabla 4. Ficha bibliográfica 4**

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Ramírez Meza L. Z. (2011) Diseño de implementación del sistema de consultorio jurídico virtual para el municipio de San Andrés de Tumaco. <i>Universidad De San Buenaventura</i> <a href="http://45.5.172.45/bitstream/10819/581/3/Implementacion_Consultorio_Juridico_Ramirez_2011.pdf">http://45.5.172.45/bitstream/10819/581/3/Implementacion_Consultorio_Juridico_Ramirez_2011.pdf</a>
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
La propuesta de crear un consultorio jurídico virtual para el municipio de Tumaco es el desarrollo de una idea ya existente para que se extienda a una población que necesita el servicio. El proyecto es un sistema que permite la materialización real y efectiva del derecho al acceso a la justicia y además es la oportunidad para que desde la academia se contribuya haciendo uso de la innovación a la solución de los conflictos de forma pacífica. Establecer un consultorio jurídico virtual en Tumaco es darle la oportunidad a una población que a lo largo de la historia

ha estado marcada por la violencia, la discriminación y el aislamiento, de estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Consultorio jurídico virtual, acceso a la justicia, nuevas tecnologías de la información y comunicación.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Fue una investigación socio jurídica que aplica la investigación social al desarrollo de las instituciones y la manera como se instituye y moldea la gente en su quehacer cotidiano, es decir hacer uso de elementos epistemológicos para formular derecho a partir de una concepción fáctica del mismo.
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria y análisis documental
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
Al realizar este proyecto se logra de alguna manera extender los servicios del consultorio jurídico de la universidad San Buenaventura Cali. La elaboración de la base de datos es una forma útil, práctica y de fácil acceso que permitirá establecer un puente de comunicación entre el estudiante y la comunidad específicamente del municipio de Tumaco
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Las TICS como herramientas de información, permiten el acceso a la materialización de la justicia, dado que posibilitan acceder a mas personas. El aporte a esta investigación se deriva justamente de la gran proyección que alcanza la universidad que implementan estas herramientas informáticas.

**Tabla 5. ficha bibliográfica 5**

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Illera lobo, M. L. (2017). Relación de la teoría y práctica en la enseñanza del derecho. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/practic%20juridicas/a17v38n45p20.pdf
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
El presente artículo pretende analizar la relación existencia entre la teoría y la práctica en la enseñanza del derecho, realizando un análisis crítico de las normas existentes en Colombia como fundamento de la práctica profesional del abogado en formación en el consultorio jurídico, en correlación con determinadas teorías. Lo anterior, teniendo presente que el mundo jurídico se encuentra en un constante

<p>y dinámico cambio, no obstante, la enseñanza del derecho no ha sufrido grandes transformaciones, y muestra de ello es la perpetua clase magistral, surgiendo la necesidad de reorientar desde la realidad social y atendiendo a la pertinencia. Es así, como se inicia desde un estudio documental y hermenéutico, haciendo ponderación en lo establecido y exigido por la ley 583 de 2000 y las diferentes teorías, tales como las la teoría de uso y adoptada de Argyris y Schon, y la pedagogía jurídica propuesta por Jorge Witker, donde la intención es contribuir a una formación integral, capaz de generar transformación social desde la disciplina jurídica. Donde las instituciones de educación superior consideren la importancia de la formación de profesionales socialmente responsables, conscientes y conocedores de la sociedad en la cual van a desempeñarse no solo como profesionales, sino también como ciudadanos del mundo globalizado, entendiendo al ser humano como columna fundamental de toda sociedad en desarrollo; siendo partícipes de la legislación que persigue una finalidad educativa donde la integralidad se despliegue en tres niveles; lo profesional, lo investigativo y lo social. (Reyes Calderón 2014)</p>
<p><b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b></p>
<p>Teoría, formación, práctica profesional.</p>
<p><b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b></p>
<p>Utiliza un enfoque socio jurídico.</p>
<p><b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b></p>
<p>Técnicas de recolección primaria y análisis documental.</p>
<p><b>¿A qué resultados llegó?</b></p>
<p>La formación académica del abogado en particular se ve reflejada en la práctica profesional, que para el caso es consultorio jurídico de acuerdo a lo normado; situación que marcan las pautas para su desarrollo laboral profesional. Por ello, el consultorio jurídico como escenario de práctica profesional los dos últimos años lectivos debe propender por acortar las distancias existentes entre teoría y práctica, pues ciertos autores aducen que es deficiente y alarmante, donde las dos últimas ortodoxias de las facultades de derecho menosprecian, cada una a su manera, la importancia de los hechos en el aprendizaje del derecho» donde una de las reflexiones realizadas por los directores de consultorio jurídico es que los estudiantes que llegan a séptimo semestre sin capacidades para desarrollar su práctica jurídica presentan deficiencias en competencias básicas como en redacción, la lectura, la interpretación, la capacidad de expresarse en público, etc. “Estas son habilidades básicas de un estudiante que ingresa a un consultorio jurídico para desempeñar su papel como abogado de la manera eficiente.” (Montoya, 2012).</p>
<p><b>¿Qué aporta a su investigación?</b></p>
<p>Con esta investigación, se tiene claro que se debe evolucionar en la formación académica de los profesionales en derecho, siendo necesario un equilibrio teórico-práctico para suplir las necesidades de una sociedad que está constantemente cambiando.</p>

## Ficha 6. Ficha bibliográfica 6

<p><b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b></p>
<p>Galvis, E., González, M. P. y Gómez, L. C. (2007) Scientia et Technica Año XIII, No 34, mayo de 2007. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122- Aprendizaje Organizacional Y Sistemas De Información En La Práctica: Una Experiencia En El Consultorio Jurídico De La Universidad Industrial De Santander – Cj-Uis</p>
<p><b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b></p>

<p>Este artículo presenta el resultado de un trabajo de investigación en donde se exploran alternativas conceptuales y metodológicas que contribuyan a definir procesos de desarrollo de sistemas de información, como habilitadores de organizaciones que aprenden. En particular, se presenta una experiencia de intervención organizacional en el Consultorio Jurídico de la UIS, en donde se aplicó el enfoque metodológico propuesto, el cual incluye el estudio de la situación actual de la organización, el modelado de Sistemas de Actividad Humana integrando ideas de aprendizaje organizacional, la especificación de características para la tecnología de información requerida, y el desarrollo de un prototipo software.</p>
<p><b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b></p>
<p>Sistemas de Información, Aprendizaje Organizacional, Tecnología de Información, Gestión del Conocimiento.</p>
<p><b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b></p>
<p>Utiliza un enfoque Cualitativo, con un tipo de investigación aplicada tecnología.</p>
<p><b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b></p>
<p>Técnicas de recolección primaria y análisis documental.</p>
<p><b>¿A qué resultados llegó?</b></p>
<p>La experiencia vivida en el proyecto permitió hacer evidente la importancia de pensar a las organizaciones educativas como organizaciones centradas en el aprendizaje. Si las instituciones educativas ignoran esta conceptualización, verán mermado su impacto, particularmente si la organización centra su acción en proporcionar espacios de formación en la práctica como el CJ UIS. En este sentido, aprovechar la experiencia como fuente de conocimiento es un factor crítico, por lo tanto, la gestión de este conocimiento es esencial para la organización. Sin embargo, llegar a esta idea no es algo fácil, se requiere de un estudio de la situación organizacional y de la formulación de sistemas de actividades que hagan explícita la intención por manejar el conocimiento y generar dinámicas de aprendizaje organizacional. Por otra parte, el desarrollo del tema de organizaciones que aprenden y de gestión del conocimiento por parte de estudiantes de pregrado del programa de Ingeniería de Sistemas, permitió mostrar una nueva área de desempeño para el profesional en cuestión. Sin embargo, el rol asumido por este profesional, debe estar ligado al análisis de las actividades con respecto a los procesos de aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento, para luego determinar el apoyo de TI requerido para echar a andar las actividades de cambio en la organización. En este sentido, esta experiencia permitió concretar algunas actividades del enfoque propuesto por Checkland para el desarrollo de SI, incorporando los elementos propios de la temática de organizaciones que aprenden.</p> <p>Por último, el soporte tecnológico que fue diseñado, la Intranet CJ-UIS, y el prototipo implementado, CJ CREA, materializaron, en forma de software, la TI requerida para apoyar el proceso de creación, evaluación, monitoreo y publicación de documentos que harán parte del activo de conocimiento de la organización. El proceso de desarrollo del software tuvo como insumo principal el resultado del proceso de modelado organizacional, lo cual permite ver el enlace de las ideas de SI con los procesos de la Ingeniería de Software, particularmente lo concerniente a la especificación de requerimientos.</p>
<p><b>¿Qué aporta a su investigación?</b></p>
<p>Con esta investigación, se evidencia que el uso de tecnologías mejora la interacción entre docentes y estudiantes, así mismo, al aplicarse un software en el consultorio jurídico de la U.F.P.S facilita a los estudiantes y docentes el acceso a la información suministrada por los usuarios de consultorio jurídico, teniendo un mayor control sobre la misma.</p>

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Osorio Valencia, J. (2017). Prácticas de los abogados en formación en los consultorios jurídicos. Revista VirtualVia Inveniendi et Iudicandi. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/practicass%20juridicas/Dialnet-PracticassDeLosAbogadosEnFormacionEnLosConsultorios-6131824%20(1).pdf
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
Este artículo complementa y amplía la tesis de la débil pertinencia de los programas de derecho —por la desarticulación entre planes de estudio y prácticas jurídicas— con la tesis de la institucionalización del diálogo pedagógico contextual, en las áreas del conocimiento jurídico. La proposición se fundamenta en la hermenéutica filosófica de la comprensión de la experiencia humana de mundo como dialogismo contextual, de Gadamer. Su aplicación a la comprensión de la experiencia de la formación profesional, situada en los contextos problemáticos de las prácticas jurídicas, gesta, además de la contextualización de los planes de estudio, ambientes de aprendizaje interdisciplinar en la comprensión de estas prácticas.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Formación profesional, dialogismo contextual, pedagogía, desarrollo profesional docente.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Utiliza un enfoque explicativo,
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria y análisis documental.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
Los hallazgos de esta investigación clarifican la urgente necesidad de institucionalizar el dialogismo pedagógico sobre las prácticas profesionales en los espacios organizativos de los docentes (áreas del conocimiento) a fin de situar los planes de estudio como agentes transformadores de las prácticas jurídicas priorizadas para convertirlas en ambientes de aprendizaje interdisciplinar en las aulas. Este diálogo de saberes pedagógicos debe extenderse a los procesos de autoevaluación institucional de la gestión de la investigación sobre la pertinencia curricular de los programas de derecho. Los comités de ética de la investigación deben incorporar en la evaluación de la investigación el componente de transferencia de estos conocimientos al currículo, verificando el nivel de contextualización de los estándares nacionales e internacionales de pertinencia formativa. El Estado debe asumir la responsabilidad de actualizar la normatividad reguladora del servicio social de los consultorios jurídicos y centros de conciliación, en perspectiva a su conversión en ambientes de aprendizaje. Para institucionalizar la reflexión pedagógica en la educación superior urge que la academia dialogue acerca de la naturaleza del instituto de pedagogía.
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Con esta investigación, se evidencia la necesidad de establecer estrategias pedagógicas y didácticas que fomenten la investigación desde las necesidades del entorno social, para ayudar de manera íntegra y complementaria la formación profesional de los practicantes en los consultorios jurídicos institucionales.

## Ficha 8. Ficha bibliográfica 8

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Velásquez Posada, H. (2012). El trabajo social de los consultorios jurídicos: ¿necesidad u obstáculo? Revista Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas. Vol. 42, No. 116 / p. 51-76Medellín - Colombia. Enero-junio de 2012, ISSN 0120-3886
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
<p>El presente es un estudio dogmático-crítico orientado a demostrar que la función social de las prácticas de los consultorios jurídicos es una de las más onerosas cargas que debe soportar la actividad docente realizada mediante las prácticas de los estudiantes de derecho, consagrada en el Decreto 196 de 1971 y la Ley 583 de 2000, énfasis cuya obligatoriedad es muy clara para las actividades que realiza el estudiante cuando actúa a nombre propio, mas no así para las demás labores que realiza el consultorio jurídico.</p> <p>En el contexto de la Constitución de 1991 dicha carga contraviene el derecho a la igualdad de los estudiantes de derecho, así como la autonomía universitaria y libertad de cátedra de la universidad. Adicionalmente, su aplicación se constituye en un gran obstáculo pedagógico, al sesgar algunos contenidos e impedir la realización de algunas actividades prácticas necesarias para la adecuada formación del abogado que requiere la sociedad de hoy.</p>
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Consultorios jurídicos, competencia, autonomía universitaria, carga social, derecho a la igualdad, abogado de pobres.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Utiliza un enfoque explicativo,
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria y análisis documental.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
<p>El problema del énfasis social de las prácticas de los estudiantes de derecho tiene un alto componente hermenéutico, nacido en una inadecuada interpretación del alcance normativo de la regulación del Decreto 196 de 1971 y la Ley 583 de 2000, disposiciones a las cuales la judicatura y la academia le han conferido una capacidad regulatoria que no tiene, pues dichas normas no van más allá de regular lo relativo a las actividades litigiosas que pueden realizar los estudiantes de consultorio jurídico a nombre propio, dejando sin regulación las actividades no litigiosas y las labores que realizan los demás integrantes de los consultorios jurídicos, como lo abogados asesores. Por ello, muchos de los apuntes que se acaban de hacer tienen su fuente en la interpretación que la academia o judicatura le ha dado a la Ley 583, sin que necesariamente ese sea el contenido y alcance de dicha norma. En consecuencia, la primera y más importante conclusión y recomendación se encamina a revisar esa interpretación que la academia le ha dado a dicha regulación. Hay argumentos para intentar una acción de inconstitucionalidad de la regulación prevista en el Decreto 196 de 1971 y la Ley 583 de 2000, fundados en la violación al principio de igualdad y de la libertad de cátedra, acción que debería tender a lograr una declaratoria de inexecutable total de la expresión abogado de pobres allí contenida, o en el peor de los escenarios, en una executable condicionada, en la cual se precise que por pobre debe entenderse no solo al sujeto carente de recursos económicos, sino a quien se encuentra en situación de vulnerabilidad social, trátase de persona natural, jurídica o grupo social vulnerable. Una decisión con un contenido como éste, resolvería en buena medida gran parte de los problemas que dicha regulación causa a los consultorios jurídicos.</p> <p>Finalmente, la solución a las dificultades pedagógicas de este enfoque social sí es competencia exclusiva de las facultades de derecho, las cuales deberán replantear el aspecto académico de sus prácticas con el fin de evitar las inconsistencias que se han señalado. Antes de que se produzca un fallo de la Corte Constitucional sobre la materia (y aún en el evento de un fallo desfavorable), gran parte de la</p>

problemática analizada a lo largo de este escrito es solucionable mediante una clara voluntad de las escuelas de derecho, las cuales pueden aprovechar la inactividad del Estado para hacer cumplir dicho mandato, para actualizar los contenidos pedagógicos de sus prácticas, sin las limitaciones de esta norma.
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Con esta investigación, se tiene el claro ejemplo de la función social que debe cumplir toda institución de educación superior que oferte el programa de derecho, para lo cual, los consultorios jurídicos se crean como la herramienta necesaria para tratar de disminuir la brecha de desigualdad en el acceso a la justicia. Así mismo en nuestra investigación se habla de una doble función, siendo la segunda una función académica que ayuda a fortalecer las competencias de los profesionales formados de derecho.

## Ficha 9. Ficha bibliográfica 9

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Martínez Rodríguez, B. O. (2017) aplicación web para la asignación estudiantes a la división de ciencias jurídicas del consultorio jurídico virtual de la universidad libre. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/TRABAJO%20FINALE%20libre.pdf
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
En la actualidad con el desarrollo acelerado que está teniendo la tecnología, se ha vuelto indispensable para las instituciones contar con entornos virtuales que tengan como finalidad volver más eficaces los procesos y actividades que desarrollan dichas instituciones y innovar en el mercado para así mantenerse y lograr posicionarse en un buen lugar en la nueva era de economía digital. Los Consultorios Jurídicos Virtuales, son una nueva apuesta en las instituciones educativas que cuentan con una facultad de derecho, ya que la prestación de servicios de este tipo generan no solo un aporte a la sociedad si no también, es una forma de posicionar ante el mercado la institución, promocionar la facultad de derecho y dar a conocer la calidad de los egresados de la institución. En el conjunto de instituciones que cuentan con un "Consultorio Jurídico Virtual" a nivel nacional, muy pocas cuentan con la opción de responder las consultas de forma directa como se haría por medio de una llamada de voz, video llamada o chat en línea, creando una oportunidad vital, la cual puede crear un gran diferenciador ante otras instituciones de renombre, poniendo a la institución con la implementación de este sistema a la vanguardia en la era digital, dicha implementación se hará a través del uso de metodologías ágiles, la recolección de información y la selección de tecnologías a partir de las necesidades de la institución. Se espera con la construcción del Nuevo Consultorio Jurídico Virtual aumentar la eficiencia del sistema que soporta actualmente el Consultorio Jurídico Virtual, solucionar el problema de redundancia de información y ausencia de control al momento de realizar las matrículas de los estudiantes a los convenios ofertados por la Universidad Libre, y generar un valor agregado que casi ninguna institución en el país que cuenta con un Consultorio Jurídico Virtual tiene
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Sistema, Institución, Consultorio Jurídico Virtual, Chat, Video Llamada.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Tecnología aplicada
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria, análisis documental y creación de software.

<p><b>¿A qué resultados llegó?</b></p> <p>Tras la implementación del nuevo Consultorio Jurídico Virtual podemos responder que si se puede controlar y mejorar el proceso de inscripción de estudiantes a los convenios ofertados por la división de ciencias jurídicas de la universidad libre ya que tras dicha implementación, no se tuvo ni un solo inconveniente realizando este proceso, los estudiantes pudieron realizar su inscripción satisfactoriamente y las personas de administrar esta plataforma no tuvieron ningún problema parametrizando la aplicación web, adicional a lo planteado inicialmente se implementó un sistema de video conferencia el cual permite dar asesoría jurídica en tiempo real a otras personas y se adecuo un sistema de recepción de consultas para ejecutar y dejar registro de dicho proceso, lo que genero mayor agrado por parte del cliente que hace uso de la aplicación web. También, cabe destacar, que en el desarrollo de software las metodologías ágiles apoyan la gestión de cualquier tipo de proyecto, ya que al generar entregas pequeñas parcialmente funcionales dan un valor agregado para el cliente cuya necesidad es ver avances constantemente y ver que la funcionalidad de lo desarrollado cubre las necesidades identificadas y planteadas por el cliente. De igual modo optimiza el uso de los recursos reduciendo la inversión en el desarrollo del proyecto, reduciendo también el tiempo ya que gracias a la comunicación eficaz que se tiene no se pierde tiempo alguno.</p>
<p><b>¿Qué aporta a su investigación?</b></p> <p>Esta investigación es un claro ejemplo de la necesidad de innovación tecnológica en el mundo jurídico, y más aún en las instituciones de educación superior que brindan el servicio de asesorías jurídicas a las personas de escasos recursos, contribuyendo así con la mejora de la calidad del servicio, ya que esto favorece de manera óptima y eficaz el desarrollo de las actividades realizadas en los consultorios jurídicos.</p>

### Ficha 10. Ficha bibliográfica 10

<p><b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b></p>
<p>Velásquez Posada, H. (2014), Prácticas de consultorio jurídico y aporte para el acceso a la justicia / Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/practicas%20juridicas/practicas%20juridicas%20y%20acceso%20a%20la%20administracion%20de%20justicia.pdf</p>
<p><b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b></p>
<p>este es un estudio dogmático y crítico que tiene como propósito demostrar que los consultorios jurídicos universitarios no facilitan el acceso a la justicia de los ciudadanos, como es la creencia arraigada en los medios académicos, por cuanto la Constitución de 1991 encargó dicha función a la Defensoría del Pueblo, lo que suple, de esta manera, un vacío que había en vigencia de la Constitución de 1886, época en la que dicha carga sí pesaba sobre los consultorios, en virtud del principio de solidaridad. De otro lado, dicha carga no puede estar en cabeza de los consultorios jurídicos por la ausencia de mecanismos para cumplirla a cabalidad, puesto que hay insuficiencia en las competencias que los estudiantes tienen para realizar dicho fin en el cumplimiento de tal encargo. Finalmente, el concepto de acceso a la justicia ha cambiado sustancialmente porque el nuevo régimen constitucional hizo más exigente el nivel de formación de quien realiza esa tarea. Por acceso a la justicia no puede</p>

entenderse sólo el acceso a la jurisdicción ordinaria, sino que debe comprender todos los organismos que con-forman la justicia hoy, con las nuevas jurisdicciones y jueces, así como con las gestiones ante las autoridades administrativas encargadas de administrar justicia y, porque el concepto de Abogado de pobres del Decreto 196 de 1971 se queda corto para explicar las circunstancias que ameritan la necesidad de ayuda para acceder a la justicia.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Acceso a la justicia; Defensoría del pueblo; Deber de solidaridad; Consultorios jurídicos; Abogado de pobres.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Utiliza un enfoque explicativo,
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria y análisis documental.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
A pesar de su clara reglamentación en la Constitución y la ley, el tema del acceso a la justicia sigue librado a una suerte parecida a la que tenía antes de la Constitución de 1991, pues su garante se limita a cumplir ese papel escasamente en el área penal, con la Defensoría Pública, sin que en la estructura de la institución exista una división encargada de garantizar el acceso a la justicia, la cual, curiosamente, sí tiene el Ministerio de Justicia, con su dirección de acceso a la justicia, por lo que, en los demás casos que no sean penales, los ciudadanos siguen dependiendo de la ayuda que proporcionen terceros para lograr acceder a la justicia. Lo anterior indica que el desarrollo legal y jurisprudencial en materia de acceso a la justicia, no se ha concretado en reformas estructurales en las instituciones encargadas de ello, salvo la Defensoría Pública y las gestiones que en materia de tutela realizan las personerías municipales, es decir, dejan los demás temas que se relacionan con el acceso a la justicia a la iniciativa y gestión de los particulares, como es el caso de los consultorios jurídicos y hasta el mismo Ministerio de Justicia con su dirección de acceso a la justicia. La obligación de los consultorios jurídicos en materia de acceso a la justicia es un tema que no ha sido estudiado con suficiente profundidad por la academia en cuanto a las cargas que impone a los estudiantes de Derecho y los consultorios jurídicos en general. Esto ha llevado a que se ignore la verdadera dimensión de esa obligación legal, con los compromisos que adquiere aquel que sea su garante, por lo cual la mayoría de las universidades, posiblemente, hayan aceptado el hecho de que está obligado a soportar esta carga y orienten parte de sus prácticas hacia este fin, con la creencia de que, por realizar las actividades permitidas en la Ley 583 de 2000, se satisfacen las necesidades de acceso a la justicia, cuando la realidad es muy distinta a la que crea esta norma. Para lograr lo anterior, será necesario que la respectiva universidad haya calificado a sus estudiantes para el manejo del problema e implementado las cátedras necesarias para su desempeño profesional para integrar esta experiencia con los estudios que se adelantan en los posgrados y maestrías de las instituciones. Finalmente, casi todas las situaciones de indebido acceso a la justicia tienen instituciones que son sus garantes y están interesadas en adelantar investigaciones y trabajos de campo relacionados con su objeto misional, así como realizar la parte asistencial a la población objeto de su labor y trabajos que casi siempre están dispuestos a pagar a quien presente proyectos bien estructurados desde el punto de vista académico y administrativo, oportunidades para que las instituciones universitarias provean recursos mediante el trabajo de sus unidades académicas, proyectos que no excluyen la participación de practicantes, ya ad honoren, ora en semestres de práctica.
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Nos aportó el marco conceptual, de las prácticas jurídicas como mecanismos factibles para acceder al ordenamiento jurídico colombiano.

## Ficha 11. Ficha bibliográfica 11

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Recalde, G. Blanco, T. L. y Bonilla D. (2017) Justicia de pobres: una genealogía de los consultorios jurídicos de Colombia. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/practiccas/practias%20juridicas.pdf
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
Este artículo presenta una genealogía de los consultorios jurídicos colombianos. El texto articula una narrativa que permite entender la emergencia de los consultorios jurídicos en el ordenamiento legal del país, sus transformaciones y los fundamentos teóricos que las sustentan. En el artículo se sostiene que los consultorios jurídicos son un trasplante de la educación jurídica experiencial estadounidense, que de acuerdo con el discurso del movimiento Derecho y Desarrollo, emergen en el sistema jurídico colombiano como un instrumento para cuestionar y eliminar el formalismo dominante tanto en la educación como en las prácticas jurídicas colombianas. No obstante, también se argumenta que este es un objetivo que no ha sido cumplido; los consultorios jurídicos fueron prontamente cooptados por el sistema de enseñanza y práctica jurídica formalista, así como por una perspectiva asistencialista de los servicios jurídicos gratuitos. El artículo también argumenta que las clínicas jurídicas de interés público, heredadas de los consultorios jurídicos, a pesar de su juventud y fines emancipatorios, corren este mismo riesgo debido a la marginalidad que ocupa la educación jurídica experiencial en las facultades de derecho del país. Finalmente, esta genealogía ofrece una reflexión crítica de los fines pedagógicos y de justicia social que se persiguen en estos dos espacios académicos. Los dos, se argumenta, son clave para la construcción de una comunidad política equitativa.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
consultorios jurídicos, acceso a la justicia, trasplantes jurídicos, derecho de interés público y clínicas de derecho de interés público
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Utiliza un enfoque mixto
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria y análisis documental.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
Los consultorios jurídicos son una institución que tiene una historia rica y compleja en el país. Comprenderla solo es posible si se hace uso de herramientas teóricas y metodológicas de diversas áreas jurídicas, como intentamos hacerlo en este artículo. La historia del derecho guió el camino para recopilar, interpretar y analizar el momento en el que emerge la institución dentro del ordenamiento jurídico colombiano, así como sus continuidades y discontinuidades jurídicas y prácticas. El derecho comparado contribuyó con herramientas conceptuales para examinar los procesos de intercambio de saber legal que terminaron con la implantación de esta institución en Colombia. La sociología del derecho proveyó los métodos cuantitativos y cualitativos para recoger y analizar la información empírica que pudiera dar cuenta del presente de la institución. Este artículo no obstante es apenas una modesta contribución a lo que debería ser una empresa colectiva de largo aliento: la comprensión y transformación de los consultorios jurídicos en el país. Los propósitos pedagógicos y de justicia social que persigue esta institución son tremendamente valiosos para una comunidad jurídica que todavía está atravesada por estructuras formalistas y para una sociedad tan desigual como la colombiana. La educación jurídica experiencial debería pasar de las márgenes de las facultades de derecho del país a ser

uno de sus centros. Para ello, sin embargo, debemos entender adecuadamente sus estructuras y dinámicas, sus fortalezas y debilidades. Los horizontes críticos y normativos solo se construyen sólidamente cuando se basan en descripciones y análisis ricos y precisos de la realidad.
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Esta investigación aporta un significado esencial del acceso a al justicia de las personas de escasos recursos y la experiencia profesional de los estudiantes de derecho que contribuyen a a la transformación de la sociedad y el mundo jurídico.

## Ficha 12. Ficha bibliográfica 12

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Camacho Mejia, J. Coronado, J. S. (2016). Implantación e implementación del portal web del consultorio jurídico uis y del módulo del centro de conciliación del sistema de información para consultorios jurídicos de instituciones de educación superior sicj-ies. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/portal%20web%20del%20consultorio%20juridico.pdf
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
El consultorio jurídico de la UIS junto con el grupo STI han unido esfuerzos a través de varios años para llevar a cabo importantes proyectos informáticos que en la actualidad apoyan las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro del consultorio jurídico. El presente trabajo parte de la necesidad de dar continuidad al desarrollo del SICJ-IES, el cual pretende apoyar las actividades desarrolladas en el Centro de Conciliación, adscrito al Consultorio Jurídico de la UIS. En el año 2006 se desarrolló el Sistema de Información para Apoyar el Control de las Actuaciones de los estudiantes del Consultorio Jurídico de la UIS CYSACJ-UIS como trabajo de grado de ingeniería de sistemas elaborado por Mariutsi Osorio y en el año 2012 también como trabajo de grado de ingeniería de sistemas se desarrolló la segunda versión de este sistema llamada CYSACJ-UIS2.0 elaborada por Carlos Alvarado Farfán Siendo su objetivo principal apoyar las actuaciones desarrolladas dentro del consultorio jurídico, el alcance de las versiones anteriores mencionadas no cobijaban las actividades que se desarrollan en el Centro de Conciliación, ya que los procesos llevados en los casos del consultorio jurídico son de naturaleza diferente a los casos del centro de conciliación; por tal razón se desarrolló el Sistema de Información para Consultorios Jurídicos de Instituciones de Educación Superior (SICJ-IES) como trabajo de grado de ingeniería de sistemas a carga de Harold Ardila Corredor, el cual, propone extender algunos servicios de CYSACJ-UIS 2.0 al Centro de Conciliación. Igualmente, en el trabajo de grado de ingeniería de sistemas de Pedro Vergel y Manuel Moreno se desarrolló un portal web para el Consultorio Jurídico de la UIS, el cual, pretende dar apoyo a los estudiantes en práctica.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Conciliación, Consultorio Jurídico, Centro de Conciliación, Portal Web, Sistema de Información.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Metodología aplicada
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria, análisis documental y creación de software.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
Analizar con detenimiento el modelo BPMN de los procesos que se llevan a cabo dentro del centro de conciliación, fue de gran ayuda al momento de entender el modelo del negocio del centro de conciliación, lo que facilitó la comprensión de las necesidades del usuario para así desarrollar un sistema

<p>útil y que brinde al usuario un apoyo real en cada una de sus actividades. Con el desarrollo de las nuevas funcionalidades para el SICJ-IES se observó que el uso de procedimientos almacenados para realizar las consultas a la base de datos, permitió avanzar más rápidamente en el desarrollo en comparación con el lenguaje LINQ el cual fue usado en el desarrollo del proyecto predecesor, pues agiliza el proceso de comprobar la correcta implementación de las consultas. Además, el uso de procedimientos almacenados hace más segura y confiable la aplicación al no describir la estructura de la base de datos en el código de la aplicación previniendo ataques por inyección. Durante el desarrollo de las nuevas funcionalidades para el SICJ-IES se comprobó que la constante comunicación con el cliente es de gran importancia al momento de aclarar las necesidades del usuario y de documentar sus requerimientos, logrando satisfacer las expectativas de los clientes en relación a sus problemas e inquietudes.</p>
<p><b>¿Qué aporta a su investigación?</b></p>
<p>Esta investigación aporta la utilidad de una base de datos que apoye el desarrollo de las actividades realizadas por los estudiantes y docentes de consultorio jurídico, como lo es tener un mayor control de la información suministrada por los usuarios, y a su vez poder acceder a ella de forma rápida.</p>

### Ficha 13. Ficha bibliográfica 13

<p><b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b></p>
<p>Alvarado. C. D., Bustamante, A. Gómez Flórez, L. (2013). Sistema de información para controlar las actuaciones del consultorio jurídico de UIS: CYSACJ-UIS 2.0 file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/plataforma%20web%20universidad%20de%20santander.pdf</p>
<p><b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b></p>
<p>El presente artículo describe el diseño de un sistema de información para apoyar el control de las actuaciones derivadas de las asesorías y procesos que se adelantan en el consultorio jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con el propósito de mejorar la gestión de información en la organización; bajo el paradigma computacional Cloud Computing. El sistema fue diseñado para ser ofrecido como un servicio, sin necesidad de contar con nuevas infraestructuras tecnológicas en los Consultorios Jurídicos de las universidades públicas de país, permitiendo de esta manera plantear una solución escalable y con menor traumatismo en el proceso de mantenimiento.</p>
<p><b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b></p>
<p>Computación en la Nube, Consultorio Jurídico, Tecnología de Información, Trámite Extraprocesal, Trámite Procesal.</p>
<p><b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b></p>
<p>Metodología aplicada</p>
<p><b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b></p>
<p>Técnicas de recolección primaria, análisis documental y creación de software.</p>
<p><b>¿A qué resultados llegó?</b></p>
<p>El seguimiento que se realiza a cada uno de los trámites que lleva a cabo el estudiante debe ser orientado pensando en la calidad del servicio que se está prestando a la comunidad de escasos recursos, como lo indican los objetivos por los cuales fueron creados los Consultorios Jurídicos en Colombia, para esto es indispensable contar con una herramienta que apoye los procesos de control y monitoreo, que además permita gestionar la información que se recolecta para futuros estudios de carácter socio jurídico. Los Consultorios Jurídicos hacen parte de los mecanismos con que cuenta la justicia colombiana para descongestionar las entidades judiciales; por su naturaleza dinámica estos generan un volumen de información física considerable, es por ello que el uso de las tecnologías se hace totalmente necesario, ya que por medio de su implementación, las actividades que llevan a cabo los miembros que componen</p>

<p>estas organizaciones pueden contar con un gran apoyo, con lo que se consigue una disminución en los tiempos requeridos para llevarlas a cabo. A medida que pasa el tiempo hay una mayor participación en el mercado del software ofrecido como servicio, aportando con ello grandes beneficios como lo son la disminución de los costos que implica hacerles mantenimiento a los sistemas de información y contar con una infraestructura tecnología sin ocupar espacio dentro de las instalaciones propias de la organización que adquiere estos servicios con un costo también menor. La información que se produce en estas organizaciones tiene un carácter muy valioso, debido a que se pueden generar estadísticas relacionas con la población de menor estratificación en el país, es allí donde se pueden utilizar otras tecnologías como lo son la minería de datos y/o la inteligencia de negocios para ayudar en la toma de decisiones por parte de las autoridades competentes. Se recomienda seguir en esta línea de investigación para poder desarrollar un módulo que permita gestionar los distintos procesos que se llevan a cabo en los centros de conciliación, que son organizaciones que hacen parte de cierta forma de los Consultorios Jurídicos.</p>
<p><b>¿Qué aporta a su investigación?</b></p>
<p>Esta investigación aporta la utilidad de un sistema tecnológico que permita a estudiantes y docentes llevar un control y seguimiento de las actuaciones realizadas dentro de cada uno de los procesos tramitados por medio de consultorio jurídico en aras del beneficio a la comunidad vulnerable que accede al servicio prestado por las instituciones educativas.</p>

#### Ficha 14. Ficha bibliográfica 14

<p><b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b></p>
<p>Zuleta, A. Montenegro. J. (2015). Implementación de herramientas web 2.0 en consultorios jurídicos de la institución universitaria cesmag file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/IMPLEMENTACIONDEHERRAMIENTASWEB2.0ENCONSULTORIOSJUR.pdf</p>
<p><b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b></p>
<p>Es evidente que en el ámbito jurídico del país existe una serie de problemas que entorpecen los procesos que se llevan a cabo en los consultorios, oficinas, juzgados y demás; afectando seriamente a la sociedad y su desarrollo; por lo cual, a pesar de que se ha tratado de implementar la tecnología en la automatización de dichos procesos, no se ha obtenido los mejores resultados, limitándose al escaso conocimiento que se tiene sobre las mismas y la falta de experticia para adaptarlas a las necesidades, porque a pesar de utilizar la tecnología a diario, todavía existe el temor a innovar y sacarle provecho a dichas herramientas. Es por eso, que con la investigación fruto del presente texto se busca ofrecer alternativas para la organización y agilidad en los procesos de los consultorios jurídicos a través de la incorporación de herramientas Web 2.0; permitiendo la descongestión y conglomerado de documentos, una mayor interacción con la comunidad y mejorando la comunicación y colaboración entre iguales. Además, se establecen beneficios para mejorar el aspecto laboral, profesional y personal de cada individuo que se encuentran relacionado directamente con el ámbito jurídico; despertando su interés, creatividad e innovación en el uso de las herramientas Web 2.0.</p>
<p><b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b></p>
<p>Herramientas Web 2.0, Consultorios Jurídicos, Estrategia metodológica</p>
<p><b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b></p>
<p>Metodología aplicada</p>
<p><b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b></p>

Técnicas de recolección primaria, análisis documental y creación de software.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
Se puede concluir que al implementar la estrategia metodológica se brinda un punto de partida para incluir herramientas Web 2.0 en los procesos que se manejan en los consultorios jurídicos, permitiendo identificar el estado actual de dichos consultorios con respecto a los procesos actuales, las habilidades y destrezas que tiene el personal frente al uso de la tecnología, y el conocimiento que posee el personal sobre las mismas. Además, se puede determinar que la estrategia cumplió su objetivo al recopilar un grupo de herramientas que de acuerdo a su puntuación y valoración pueden ser ampliamente adaptables a cualquier situación que se presente dentro o fuera de los consultorios jurídicos. Se puede concluir que el simple hecho de utilizar la estrategia no asegura que la utilización de las herramientas Web 2.0 sean las correctas para determinado proceso; porque eso depende de las habilidades y destrezas que tiene el personal de consultorios jurídicos; por lo cual, la estrategia se seguirá robusteciendo e incursionando en el campo de implementar un sistema de capacitación, bajo autoformación, para crear o incrementar el conocimiento que tenga una persona sobre una determinada herramienta y posibilidades para la adaptación a diferentes procesos que se realicen en los consultorios jurídicos. Por medio de la investigación se contribuye al desarrollo de la informática jurídica, por permitir a la tecnología y más específicamente a las herramientas Web 2.0 apoyar las labores de gestión de los consultorios jurídicos, agilizando los procesos, descongestionando las oficinas y permitiendo una mayor interacción con los usuarios. La estrategia metodológica permite un acercamiento entre los ámbitos jurídico y tecnológico; al plantear una serie de etapas y fases de fácil comprensión para la incorporación de una herramienta Web 2.0 a un proceso jurídico; con esto, se busca organizar y esclarecer mejor los procesos jurídicos para acercarlos a una estandarización y permitir que las herramientas Web 2.0 se acoplen adecuadamente
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Con esta investigación, se evidencia la utilidad de una herramienta tecnológica que facilite el desarrollo de las actividades pertinentes al ámbito jurídico desarrolladas por los estudiantes y docentes, la eficacia de dichas labores, y la descongestión administrativa dentro de los consultorios jurídicos.

### Ficha 15. Ficha bibliográfica 15

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Álvarez, C., Artola. M. (2020) Sistema de seguimiento para consultorio jurídico. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/sisitmea%20de%20consultorio%20juridico.pdf
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>

<p>Este documento describe el trabajo realizado por nuestro grupo durante la creación de un prototipo de sistema para el manejo de información del Consultorio Jurídico de Facultad de Derecho en el marco del Proyecto de fin de carrera de Ingeniería en Computación.</p> <p>En primer lugar, se realizó la puesta a punto del sistema SIGESSCA el cual había sido adquirido por el Consultorio Jurídico en la década del 90, luego mediante un proceso de análisis de requerimientos se realizó el desarrollo de funcionalidades necesarias para el uso diario del mismo.</p> <p>En segundo lugar, se desarrolló la implementación de un prototipo para reemplazar por completo al sistema SIGESSCA, durante el documento explicamos las razones de porqué se opta la realización de un nuevo sistema para cumplir con los pedidos del consultorio y las etapas en las que se llevó a cabo este trabajo.</p>
<p><b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b></p>
<p>Consultorio jurídico, seguimiento, software.</p>
<p><b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b></p>
<p>Utiliza un enfoque explicativo,</p>
<p><b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b></p>
<p>Técnicas de recolección primaria y análisis documental y creación de software.</p>
<p><b>¿A qué resultados llegó?</b></p>
<p>Consideramos que el trabajo realizado para poner en producción el sistema y los cambios realizados fue una etapa muy importante del proyecto, ya que si bien, luego de analizar las posibilidades, el sistema en PHP no iba a ser el sistema final, nos sirvió para obtener los conocimientos de negocio del sistema, entender requerimientos, y futuras necesidades; estos conocimientos nos ayudaron a guiar a los funcionarios del Consultorio Jurídico en el funcionamiento del sistema.</p> <p>El contacto con el trabajo diario que se realiza en el Consultorio nos permitió ver la forma en que se utiliza el sistema y ver oportunidades de mejora para el mismo.</p> <p>Para una primera etapa, el poder utilizar el sistema generó un gran cambio en el equipo del Consultorio ya que se mejoró notablemente al no depender de carpetas de papel y tener centralizada toda la información en el sistema. Pequeños cambios, como la leyenda en la declaración jurada o la búsqueda por documento realizaron un gran impacto en las tareas diarias.</p>
<p><b>¿Qué aporta a su investigación?</b></p>
<p>Con esta investigación, se evidencia la necesidad de tener en consultorio jurídico un sistema informático que supla las necesidades de consultorio en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.</p>

## Ficha 16. Ficha bibliográfica 16

<p><b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b></p>
--

Cortes Ceballos, J. C. y Rodríguez Cerón, J. J. (2013) SIVICJ-2013: sistema de información para la articulación de actividades académicas, investigativas y administrativas de los consultorios jurídicos de la universidad de Nariño. Universidad de Nariño. file:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/espectacular.pdf
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
El presente trabajo contiene los requerimientos de los consultorios jurídicos de la universidad del Nariño tomando el documento maestro para el desarrollo del sistema de información el cual fue producto de entrevistas tomadas a los trabajadores y administradores del centro de la conciliación.
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Centro de conciliación, framework.
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Utiliza un enfoque explicativo.
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria y análisis documental y creación de software.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
Consideramos que el trabajo realizado para poner en producción el sistema y los cambios realizados fue una etapa muy importante del proyecto, ya que si bien, luego de analizar las posibilidades, el sistema en PHP no iba a ser el sistema final, nos sirvió para obtener los conocimientos de negocio del sistema, entender requerimientos, y futuras necesidades; estos conocimientos nos ayudaron a guiar a los funcionarios del Consultorio Jurídico en el funcionamiento del sistema. El contacto con el trabajo diario que se realiza en el Consultorio nos permitió ver la forma en que se utiliza el sistema y ver oportunidades de mejora para el mismo. Para una primera etapa, el poder utilizar el sistema generó un gran cambio en el equipo del Consultorio ya que se mejoró notablemente al no depender de carpetas de papel y tener centralizada toda la información en el sistema. Pequeños cambios, como la leyenda en la declaración jurada o la búsqueda por documento realizaron un gran impacto en las tareas diarias.
<b>¿Qué aporta a su investigación?</b>
Con esta investigación, se evidencia la necesidad de tener en consultorio jurídico un sistema informático que supla las necesidades de consultorio en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

### Ficha 17. Ficha bibliográfica 17

<b>Referencia del texto (Bibliografía), nombre del artículo, tesis, revista y/o el link (de acuerdo con las Normas APA, 7ª versión)</b>
Bravo Carranza, L. A. y Aguilar Arboleda, G. H. (2019) módulo de emisión de certificado con código QR y depuración del sistema web de seguimiento de actividades de los pasantes del consultorio jurídico de la facultad de jurisprudencia de la universidad de guayaquilfile:///C:/Users/ENEIDA%20DIAZ/Desktop/dayarly/tesis/referencias%7D/B-CISC-

PTG.1640%20Bravo%20Carranza%20Luis%20Abrahan%20.%20Aguilar%20Arboleda%20Gabriela%20Haidee.pdf.
<b>Resumen del texto (Abstract): ¿cuál es el tema del texto?</b>
<p>El Consultorio Jurídico de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil en la actualidad genera los certificados de pasantías preprofesionales aplicando un proceso manual, en el cual se carece de accesibilidad, disponibilidad y seguridad de los datos e información, por lo expuesto surge la oportunidad de mejora mediante la ejecución de este proyecto de titulación, cuyas procesos relevantes son: elaborar la plantilla del certificado, generar certificado, registrar la firma, aprobar certificado e imprimir certificado. El módulo permite la parametrización de roles e iteración de usuarios ajustados a las necesidades del proceso, los usuarios que interactúan con el módulo son el usuario administrador y el usuario gestor. La factibilidad del proyecto se ejecutó haciendo uso de herramientas y metodologías que permitieron evidenciar la problemática existente, entre las que podemos mencionar el diagrama causa efecto, la observación y la encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios finales del Consultorio Jurídico a los empleados y usuarios finales. Es importante mencionar que: 1.- El 100% de encuestados el consideran oportuna la implementación de un módulo para la automatización del proceso de generación de certificados con código QR. 2.- En el personal del Estudio Jurídico se evidencia inconformidad en el manejo del Sistema Web de Seguimiento de Actividades de los Pasantes del Consultorio Jurídico como lentitud en el manejo del software, errores de validaciones que continuamente retrasan el proceso de registro y carencia de seguridad en algunos de los documentos. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad contribuir con el proceso de emisión de certificados de las pasantías, mediante la automatización y sistematización de los documentos generados.</p>
<b>¿Cuáles son las categorías conceptuales principales?</b>
Prototipo, Módulo, Código QR, Certificado, Prácticas Preprofesionales
<b>¿Cuál es el Enfoque y tipo investigación?</b>
Utiliza un enfoque mixto
<b>¿Cuál es la metodología empleada? -Selección de los participantes(muestra) -Técnicas de recolección De información</b>
Técnicas de recolección primaria y análisis documental y creación de software.
<b>¿A qué resultados llegó?</b>
La emisión de certificado con código QR de prácticas preprofesionales en el consultorio jurídico de la Universidad de Guayaquil soportado en un módulo web, es necesario para mejorar los procesos administrativos, optimizar tiempos y recursos humanos. • Las correcciones de software son necesarias para agilizar los procesos existentes ayudando

al personal con poca experiencia en el manejo y utilización del sistema.

La automatización de los procesos documentales en las instituciones educativas de educación superior es de vital importancia para garantizar la disponibilidad, accesibilidad y seguridad de los datos, Del mismo modo contribuyendo en todos los consultorios jurídicos de las Facultades de Jurisprudencias de las Universidades del Ecuador. • La implementación del módulo mediante la aplicación con tecnologías innovadoras contribuye en la mejora del desempeño de los procesos, la satisfacción de los usuarios y aporta a la cultura del departamento, en relación a la seguridad de los datos y documentos.

**¿Qué aporta a su investigación?**

Con esta investigación, se evidencia la necesidad de tener en consultorio jurídico un sistema informático que supla las necesidades de consultorio en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.